

Filozofski fakultet

Univerziteta u Sarajevu

Odsjek za pedagogiju

RJEŠAVANJE KONFLIKATA PRIMJENOM RESTITUCIJE

Završni magistarski rad

Mentorica: prof. dr. Lejla Kafedžić

Studentica: Azra Sobo

Sarajevo, 2019. godina

SADRŽAJ

UVOD	4
1. TEORIJSKI DIO RADA	6
Definiranje osnovnih pojmova	7
1.1. Određivanje konflikata	9
1.2. Vrste konflikata	9
1.3. Vrste konflikata u školi	12
1.4. Uzroci konflikata u školi	14
2. RJEŠAVANJE KONFLIKATA	15
2.1. Rješavanje konflikata u školi	14
2.2. Komunikacija	15
2.3. Aktivno slušanje	19
2.4. TI JA poruke	20
3. RESTITUCIJA	22
3.1. Restitucija u školi	22
3.2. Primjena i primjeri u restitucije	24
4. METODOLOŠKI DIO RADA	26
4.1. Predmet istraživanja	27
4.2. Cilj istraživanja	27
4.3. Zadaci istraživanja	28
4.4. Hipoteze istraživanja	28
4.5. Metode istraživanja	28
4.6. Tehnike i instrumenti istraživanja	29

4.8. Uzorak istraživanja	30
5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA	31
5.1. Anketni upitnik za učenike: “Konflikti u školi”	32
5.2. Intervju na temu rješavanja konflikata primjenom restitucije sa nastavnicima i pedagogom Osnovne škole „Aneks“	46
5.3. Rezime istraživanja	48
Zaključak	51
Literatura	53
Prilozi	55

UVOD

*„Kad je učenik spreman,
učitelj se pojavljuje posvuda.“*

Dan Millman

Motiv pisanja diplomskog rada na temu „*Rješavanje konflikata primjenom restitucije*“ jeste ukazivanje na značaj konflikta i načina njegovog rješavanja kako u školi, tako i u svakodnevnom životu. Konflikti su stari koliko i samo čovječanstvo, te je nemoguće zamisliti jednu organiziranu zajednicu bez njih. S obzirom da je konflikt sastavni dio života svakog pojedinca vrlo je važno naučiti kako da ih rješavamo na konstruktivan način.

Nepravilan pristup i nedovoljno znanje su osnovni problemi zbog kojih se konflikti teško rješavaju. Kao jedan od načina rješavanje konflikta je restitucija. Restitucija predstavlja odgojnu metodu koja je zamjena za kažnjavanje i kontrolu te razvija samodisciplinu kod djece. Također, navodi ih da kritički promišljaju o vlastitim postupcima i traže rješenje problema. Restitucija stavlja naglasak na popravljavanje greške, pruža djetetu mogućnost da samostalno izabere način na koji će popraviti situaciju. Restitucija omogućava vraćanje samopoštovanja kroz vlastiti trud.

Ukoliko je autoritet prenaglašen i u toj mjeri postojan, djeca gube samopouzdanje, gube povjerenje i što je najgore od svega dobijaju pogrešnu sliku kako i na koji način razvijati sebe. Nasuprot tome, ukoliko autoritet nije postojan otvaraju se mogućnosti kojima dječiji umovi vrlo lahko podliježu.

Bit je uvidjeti razliku i napraviti balans, time osigurati ispravan odnos i prognozirati svijetlu budućnost istog. Važno je napomenuti da restitucijom dobiva onaj koji je pogriješio, ali i onaj koji je povrijeđen. U radu su prikazani konflikti u školi, kao i njegove vrste, oblici, te uzroci koji mogu biti opasni za narušavanje komunikacije unutar nje, ali i za sami razvoj učenika.

No, glavni cilj rada je prikazati rješavanje konflikta primjenom restitucije. Pisala sam o važnosti restitucije, kako i na koji način primjenjivati ovu metodu.

Također su ilustrovani primjeri restitucije, kako bi se što bolje shvatila njena svrha. Time ću, nadam se, ostvariti cilj i zadatak, pored toga doprinijeti razvoju ove misaone cjeline, na taj način što ću i sama iznositi lične zaključke ili misli.

Za razumijevanje rada potrebno je definirati ključne pojmove: *konflikt, restitucija, komunikacija, aktivno slušanje, ti ja poruke, škola, učenici, nastavnici.*

1. TEORIJSKI DIO RADA

"Hrabrost znači ustati i govoriti.

Hrabrost također znači sjesti i slušati.“

Winston Churchill

Definiranje osnovnih pojmova

Konflikt je situacija u kojoj dvije strane (osobe ili grupe) žele postići cilj za koji opažaju da ga može postići jedna strana, a ne obje (Rijavec i Miljković, 2002).

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).

Škola je „živi organizam” s mnoštvom specifičnosti koje joj daju jedinstven i neponovljiv identitet, prepoznatljiv u javnosti, s obilježjem dinamičnosti života i rada pedagoških djelatnika, učenika i roditelja (Juričić, 2014). Škola treba biti mjesto kritičke prosudbe spoznaja i života, vrednovanja i kritičke integracije različitih znanja, vještina i sposobnosti (Ninčević, 2009; prema Juričić, 2014).

Učenik je ličnost koja u didaktičkoj organizaciji odgojno-obrazovnog rada usvaja znanja, umijeća, navike, razvija stvaralačke i druge sposobnosti, afirmiše i potvrđuje svoju ličnost. On je neposredni činilac nastave, jer nema nastave bez onih kojima je namjenjena (Muminović, 2013).

Nastavnik jeste stručna osoba visokih radnih, obrazovnih i etičkih kvaliteta, educirana za rad u vrtiću, školi i fakultetu za određenu znanstvenu, nastavnu oblast, predmet ili skupinu predmeta (Stevanović, 1998). Interes, pozitivna iskustva, osobnost i kompetencije određuju ponašanje nastavnika. Nastavnik je jedan od ključnih elemenata za razvoj odgojno - obrazovnog procesa.

Pedagog potječe iz vremena antičke Grčke gdje su ljudi od povjerenja vodili djecu u škole i podučavali ih. Samo značenje riječi je od grčkih riječi pais, paidos što znači dječak, dijete i ago što znači voditi.

Komunikacija dolazi od latinske riječi *communicatio* \approx *communicare*, što u prijevodu znači komunicirati. Prema Velikom rječniku stranih riječi komunikacija podrazumijeva priopćavanje, priopćenje, vezu, ophođenje, općenje, dodir, promet, vojno zaštićen pristup prednjim položajima, prometnicu (Antić, 1998).

Aktivno slušanje je ključni element uspješnog procesa (interkulturalne) komunikacije, jer aktivno slušanje znači istovremeno osvijestiti tri razine poruka koje primamo: razumijeti

sadržaj, zamijeniti osjećaje u pozadini izgovorenog, te prepoznati potrebe koje su u njihovom korijenu (Rosenberg, 1997; prema Jindra, 2010).

Ti poruke su usmjerene na drugu osobu, govore o drugoj osobi, često etiketiraju drugu osobu po nekim njenim osobinama. Naglasak je na tome kakva je druga osoba – po našem mišljenju. Korištenje *Ja poruke* pomaže da ne idemo u napad već da asertivno iskomuniciramo što nas muči vezano za ponašanje druge osobe i što želimo. Ja poruke povećavaju šansu da nas druga osoba čuje u potpunosti te povećava šansu da druga osoba želi surađivati (Šagadin, 2014).

1.1. Određivanje konflikata

U literaturi se može pronaći veliki broj različitih definicija konflikata, na samom početku objasnila bih da izraz potiče od latinske riječi configere što znači udariti u nešto.

Konflikt se definira kao sukob nespojivih tendencija i djelovanja u pojedincu, skupini, narodu ili između pojedinaca, skupina i naroda unutar konkrurentnih ili kooperacijskih situacija (Deutsch, 1973).

Širok pojam koji obuhvata različite tipove socijalnog nemira i može se odnositi na diskusiju, takmičarski sukob, oružani ili sam čin rata, ukratko rečeno sukob stavova, ideja, želja i potreba.

Konfliktnu situaciju predstavlja stanje u kome postoji sukob interesa, dva ili više učesnika i nastaje onda kada jedan od njih teži ostvarenju određenog cilja, a istovremeno se drugi suprotstavlja tome. Ono što čini konflikt dobrim ili lošim nije samo konflikt, nego način postupanja s njim. Bitno je naglasiti da oni u suštini ne moraju uvijek biti posmatrani kao sukobi ili problemi, ukoliko ih posmatramo na pozitivan način oni nam mogu donijeti korisne i značajne progrese u odnosima ili određenim situacijama.

Kada se dvije strane nađu u raskoraku svojih interesa, ciljeva ili namjera tada se smatra da je ishod dvojak gdje imamo jednu stranu pobjednika i drugu stranu gubitnika. No, to nije pravilo i ne mora biti tako. Ovakva pojava ne mora dovesti isključivo do neravnoteže i nemira, već može doprinijeti poboljšanju i progresu ukoliko se na pravi način posmatra.

Ona zapravo ukazuje na postojanje problema ili na mogućnost javljanja istog, te ukoliko strane pravilno tretiraju pojavu mogu spriječiti nastajanje veće štete, mogu djelovati na njeno umanjenje ili u najboljem slučaju eliminisati njeno javljanje uopšte. Najjednostavnije rečeno, na ovu prirodnu i normalnu pojavu treba da se računa i na njoj treba da se radi.

1.2. Vrste konflikata

Prema navedenoj definiciji (Deutsch, 1973) mogu se razlikovati konflikt unutar pojedinca (intrapersonalni konflikt) i između pojedinaca (interpersonalni konflikt), unutar grupe (unutargrupni konflikt) i između grupa (međugrupni konflikt), te unutar jednog naroda (intranacionalni konflikt) i između više naroda (internacionalni konflikt).

Pored navedenog imamo i latentni (konflikti koji se još nisu iznijeli, ali postoje), nasuprot njih manifestni (konflikti koji su iznijeti i svjesnost je veća), zatim konfliktni potencijal (povećana mogućnost nastajanja istog), konfliktno ponašanje (može biti pozitivno – racionalno i negativno – sklonu nastanku problema), iracionalni konflikti (nastali zbog elemenata nerazumnog razmišljanja), suprotno od njih su racionalni (nastali zbog razumnih sukoba mišljenja), destruktivni konflikti imaju negativan odraz, dok pozitivni djeluju shodno svom nazivu.

Tabela 1: Podjela konflikata (Brajša, 1996)

KONFLIKTI	
<p>u nama (intrapersonalni)</p> <ul style="list-style-type: none"> unutargrupni latentni emocionalni konfliktni potencijal iracionalni destruktivni eskalirajući lažni subjektivni neprijateljski konkurentski 	<p>između nas (interpersonalni)</p> <ul style="list-style-type: none"> međugrupni manifestni percepcijski konfliktno ponašanje racionalni konstruktivni neeskalirajući stvarni objektivni suprotnički kooperacijski

Eskalirajući konflikt je onaj čiji je ishod u najblažem obliku neprijatan (prelazi u svađu itd.), neeskalirajući za ishod ima dogovor ili optimalno rješenje, lažni konflikt (izmišljeni ili pseudo), stvarni ili postojani, subjektivni (iz ličnih presuda, jednostranost) i objektivni (manje lični i više racionalni), nakon toga imamo i neprijateljske (slični subjektivnim, postupci bazirani na neprijateljskoj osnovi) i suprotne konflikte (zastupanje suprotnih stavova), te na samom kraju ove tabele nalaze se konkurentski ili konflikti nastali na takmičarskoj osnovi i kooperacijski konflikti (rješenja koja podrazumijeva uvažavanje vlastitih i tuđih ciljeva).

U školi se susrećemo sa intrapersonalnim konfliktima i kod učenika i kod nastavnika. Intrapersonalni konflikti djeluju u nama, ali se odražavaju i na naše ponašanje. Nastavnici sa intrapersonalnim (unutarnjim) konfliktima nisu u stanju slobodno, kreativno i kvalitetno odgajati i obrazovati, a učenici sa intrapersonalnim konfliktima iskrivljeno doživljavaju

nastavnike i njihove poruke. Posljedica je neadekvatno međusobno ponašanje i reagiranje što razvija osnovu za međusobne konfliktne interakcije.

Interpersonalni konflikti se mogu javiti između učenika, između nastavnika ili između učenika i nastavnika i sami po sebi mogu biti dobri ili loši u zavisnosti od toga kako ih mi shvatimo i kako upravljamo njima.

Također, konflikti mogu biti između skupina (unutar skupine nastavnika ili unutar skupine učenika ili između đaka u školi i skupine nastavnika. Oni također mogu da imaju pozitivne i negativne posljedice na rezultate rada u školi u zavisnosti od upravljanja njima. Nastavnici bi morali biti posrednici u rješavanju konflikata u školi i kao takvi u konfliktnim situacijama moraju biti vjerodostojni, neutralni, kontaktibilni, objektivni i diskretni.

Svi konflikti mogu da budu konstruktivni i destruktivni. Samo konstruktivni konflikti imaju pozitivan efekat na nastavu, dok destruktivni konflikti negativno djeluju na kvalitet nastave. Konflikti dalje mogu da budu lažni i stvarni. Lažni konflikti često skrivaju stvarne konflikte i služe im kao paravan, ali iz njih mogu proizići stvarni konflikti.

Konflikt se može lakše i bolje razumjeti ako se razmatra kao dinamičan proces koji se razvija u sekvencama konfliktnih epizoda. Identificirano je pet faza kroz koje prolazi konfliktna epizoda (Božac, 2008):

1. Faza latentnog konflikt

Konflikt je prikriven, iako već postoje uvjeti koji bi ga mogli prouzročiti. Autor Pondy smatra da latentne konflikte uvjetuje natjecanje oko nedovoljnih sredstava, različiti ciljevi ili težnje za autonomijom. Istovremeno može biti prisutno više tipova latentnih konflikata.

2. Faza percepcije konflikta

Faza u kojoj jedna ili obje strane postaju svjesne latentnog sukoba. Izrečena su različita mišljenja, postalo je jasno da su ciljevi (ili vrijednosti) različiti te tada jedna (ili više osoba) postaje svjesna potencijalnog sukoba, što znači da je konflikt prešao u novu razvojnu fazu. Postoje različite situacije u percepciji konflikata.

Naprimjer, konflikt se ponekad percipira, iako ga realno nema u latentnom obliku (primjerice sudionici konflikta se nisu dovoljno dobro razumjeli što se rješava poboljšanjem kvalitete komuniciranja) ili je pak latentni konflikt prisutan, a sudionici odnosa ga nisu percipirali (što

se objašnjava mehanizmima potiskivanja i fokusiranjem pažnje na samo neke organizacijske konflikte dok drugi ostaju nezamijećeni).

Taj je mehanizam uočavanja samo nekih, a ne svih konflikata više je vezan za organizacijsko ponašanje negoli za osobne vrijednosti. Budući da su organizacije suočene s velikim brojem organizacijskih konflikata, normalna je reakcija da je pažnja usmjerena na samo neke od njih s tendencijom da su to oni koji se mogu rješavati u kratkom roku i rutinskim metodama.

Da bi se organizacije uspješno nosile s onim zahtjevnijim, nerutinskim konfliktima, često je potrebno osnivati posebne organizacijske jedinice koje će se njima baviti.

3. Faza u kojoj se konflikt osjeća

Radi se o „personalizaciji konflikta“. Jedna ili obje konfliktne strane, kao rezultat nerazumijevanja ili razilaženja mišljenja iz prethodne faze procesa, počinju osjećati tenzije, anksioznost i druge neugodne osjećaje.

4. Faza manifestiranog konflikta

U ovoj fazi je tačno utvrđeno neprijateljsko ponašanje između sudionika konflikta. Konfliktno ponašanje može se manifestirati na razne načine, od potpune apatije do otvorene agresije koja je u okviru organizacijskih normi, pravila i procedura ipak rijetka. Ponašanje se može okarakterizirati konfliktnim isključivo ukoliko ga poneki ili svi sudionici konflikta takvim percipiraju. Uz to, onaj koji se ponaša konfliktno to mora činiti svjesno.

5. Posljedična faza

Faza u kojoj se vide rezultati očitog konflikta. U ovoj je fazi konflikt ili je riješen ili nije otkriveno zadovoljavajuće rješenje pa se on ponovno vraća u fazu latentnog konflikta te započinje nova konfliktna epizoda.

1.3. Vrste konflikata u školi

Isić (2010) navodi više podjela konflikata u školi, te ćemo ukazati na neke podjele po odgovarajućim kriterijima:

1. Prema uzroku - Konflikt informacija nastaje uslijed nedostatka komunikacije ili selekcije informacija u komunikaciji (npr. nastavnik ne želi komunicirati s nekim učenikom jer ga je

ovaj uvrijedio; učenici dobivaju samo informacije za koje nastavnici ili roditelji smatraju da im trebaju dati, a pri tome skrivaju cjelovitu informaciju).

Konflikt interesa javlja se zbog suprotstavljenih načina zadovoljenja istih potreba (npr. ocjenjivanje – ako jedna strana želi pismeno (nastavnik), a druga usmeno provjeriti znanje (učenici).

Konflikt u odnosima nastaje kada neka od strana ili obje strane posjeduju predrasude i stereotipe o drugoj strani i ponašaju se u skladu s tim (npr. ako učenici iz grada smatraju da su djeca sa sela lošiji učenici i ne žele s njima komunicirati, biti u istoj ekipi na satu tjelesnog odgoja).

Konflikt zbog resursa nastaje kada dvije ili više osoba žele nešto čega ima malo (npr. ako i vi i vaša sestra želite nove torbe, a roditelji imaju novca da kupe samo jednu torbu). Konflikt vrijednosti - nastaje u situacijama u kojima se među sugovornicima suprotstavlja sistem vrijednosti i uvjerenja (npr. kada se pojavi sukob vrijednosti koje njeguje porodica i škola – npr. način odijevanja).

Strukturalni konflikt nastaje kada su u jednoj skupini nedostavno definirane uloge i procedure (npr. kada u jednom odjeljenju svi žele ranije otići sa časa, jer učenici koji putuju autobusom do škole ranije napuštaju čas da bi stigli na vrijeme polaska autobusa).

2. Prema funkcionalnosti

Po učincima do kojih dovode, konflikti se mogu podijeliti na: funkcionalne, to su konflikti koji dovode do konstruktivnih promjena u odnosima među pojedincima/skupinama i nefunkcionalne, to su konflikti koji dovode do pogoršanja odnosa, nasilja.

3. Prema dužini trajanja

Kratkotrajni - nastaju kao rezultat međusobnog nesporazuma ili učinjenih pogrešaka koje se brzo uočavaju i razrješavaju. Dugotrajni - uvjetovani i praćeni poremećajem međuljudskih odnosa. Oni se sporo prevazilaze i razrješavaju.

4. Prema posljedicama

Oni koji ostavljaju posljedice (npr. opadanje motivacije za učenjem, masovno odsustvo iz škole). Oni koji ne ostavljaju posljedice (npr. sitni sukobi koji proizilaze iz različitih osobina učenika ili nastavnika; ne ostavljaju posljedice na život učenika i nastavnika i rad školske

ustanove; poslije razrješavanja sukoba uspostavljaju se zdravi odnosi, nema osjećaja uvrijeđenosti ni potrebe za osvetom).

5. Prema manifestaciji

Vidljivi konflikti ispoljavaju se u obliku verbalnih, kritičkih sukoba na nastavi i drugim skupovima, a ogledaju se i u sukobu interesa pojedinih skupina ili njihovih predstavnika. Ispoljavaju se u obliku žalbe. Dok nevidljive konflikte teže je otkriti, jer su akcije sukobljenih strana međusobno prikrivene.

Sve do sada navedeno predstavlja faze konflikta i njihovu podjelu, kroz što sam uvidjela da ova pojava kao i svaka druga ima svoj nastanak, razvoj i ishod. Također, napravila sam razliku između postojanih vrsta koje se opet odnose na sam tok i okolnosti koje na njega utiču.

1.4. Uzroci konflikata u školi

Uzroci konflikata u školi mnogobrojni su i vrlo ih je teško precizno podijeliti po određenim karakteristikama. Jedni od najčešćih uzroka konflikta u školi su (Isić, 2010):

1. slaba komunikacija između učenika, između učenika i nastavnika, između učenika i roditelja, između roditelja i nastavnika
2. različite vrednote koje se poštuju u obitelji i školi (npr. religijske vrednote – način oblačenja, prehrana)
3. nejasna školska zaduženja i za učenike i za nastavnike (npr. nejasne upute koje nastavnici daju učenicima za obavljanje nekih zadataka na satu)
4. ograničeni resursi (ljudski, tehnički) u školi i u obitelji (npr. kada nastavnici zahtijevaju da učenici imaju odgovarajuću sportsku opremu, a roditelji nemaju novaca da je kupe)
5. različiti interesi učenika, nastavnika i roditelja (npr. prilikom izbora mjesta gdje otići na ekskurziju)
6. zavisnost od jedne strane (osobe)
7. neriješeni raniji sukobi i
8. ljubavne veze u školi.

Bez obzira o kojoj vrsti uzroka konflikata u školi se radi, svi su jednako opasni za narušavanje komunikacije u školi, intenzivno nastajanje stereotipa i predrasuda i pojavu nasilja, kao jednog odgovora na uzroke i nastanak konflikta.

Kada djeca ispoljavaju određene probleme u ponašanju u školi, često je slučaj da nastavnici i škole na ove probleme gledaju kao na prepreku, smetnju neometanom odvijanju nastave, tj. kao na uzrok poteškoća nastavniku i školi u obavljanju njihovog posla.

Ne sagledavaju se mogući uzroci koji su doveli do ovakvog ponašanja djeteta, nego se odmah poduzimaju akcije kako bi se dijete „popravilo“ i / ili „kaznilo“, a uspjehom se smatra prestanak ispoljavanja ponašanja koje je označeno kao „problem“ ili kao „uzrok“ ometanja nastave (Jusović & Handžar, 2009).

2.1.Rješavanje konflikata u školi

Konflikti predstavljaju normalnu pojavu među ljudima, ali ako ih ne rješavamo mogu imati teške posljedice, poput depresije ili agresije. Rješenje konflikta podrazumijeva konačni ishod, u kojem su svi uzroci konflikta otklonjeni. Baza rješenja konflikta je u komunikaciji. Ključ za rješavanje konflikta ne leži u napadanju drugih osoba, već u zajedničkom napadanju problema koji dovodi do konflikta.

Sljedeće metode koje će se spomenuti u načinu rješavanja konflikta, jesu metode koje spominju autorice Ajduković i Pečnik (2007). One spominju konstruktivno rješavanje konflikta cilj ovog rješavanja jeste uništavanje agresivnosti i srdžbe kod djece. Učenjem stvaralačkog načina rješavanja konflikta teži se smanjiti broj konflikta i pripremiti dijete za efikasnije i konstruktivnije nošenje sa konfliktima, kad se oni pojave.

U početnoj fazi, planira se susret sa djecom, organiziranje djece u grupi, da li se oni već poznaju ili ne, i da li su sami voditelji već imali priliku da rade sa tom djecom, zatim se predstavljaju jedni drugima, tj. članovi grupe i voditelji, daje se objašnjenje u čemu se sastoji rješavanje konflikata na nenasilan i konstruktivan način, upoznavanje sa načinom rada, tj. procesom strukturiranog učenja u grupi, i na kraju djeci se govori kako treba da se ponašaju u grupi. Postoje brojne vježbe koje će olakšati upoznavanje (lopta ili drugi predmet prikladan za bacanje, u kojem učesnik koji dobije loptu govori svoje ime, a poslije, govori ime djeteta kojem se dobacuje lopta).

Zatim slijedi središnja faza u kojoj se javlja nekoliko stavki koje dovode do uspješnog rješavanja konflikta. Ova faza je i najvažnija faza u rješavanju konflikta. Prvi od njih jeste suradnja i natjecanje. Djeca u kompetitivnom društvu imaju malo prilika da dožive i razvijaju kooperativnost, zato je ova igra suradnje veoma važna, jer djeci pruža priliku da rade zajedno i dolaze do određenog cilja. Svako dijete treba da učestuje i da poštuje doprinose druge djece. Sukobi, odnosno konflikti i nasilje često su vezani za nedostatke u komunikaciji.

Zbog toga su vještine slušanja, opažanja i govora važan preduvjet za konstruktivno rješavanje konflikta. Primanje usmenih poruka čini se jednostavnim ali postoji barem sedam vrsta „slušanja“ koje ne ispunjavaju svrhu ove komunikacijske aktivnosti.

Takve vrste slušanja su: pseudoslušanje, u kojem slušatelj pokazuje reakcije usredotočenosti na govor, ali su mu misli negdje drugo, jednoslojno slušanje, u kojem slušatelj prima samo jedan vid poruke, npr. verbalne, a posve zanemaruje druge neverbalne poruke, i to može dovesti do pogrešne interpretacije poruke, selektivno slušanje, kada osoba sluša samo ono što je zanima, selektivno odbacivanje, slušatelj se usredotočuje na teme koje ne želi čuti, i kada se do njih dođe ne sluša ih, otimanje riječi, gdje slušatelj traži priliku za vlastito govorenje, obrambeno slušanje, slušatelj poruke čuje kao napad, i reagira odbranom, slušanje u zasjedi, kada slušatelj napada osobu koja govori i dovodi u pitanje ono što kaže.

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. Govor, mumljanje ili vika mogu biti uzrokom mnogih sukoba i mogu onemogućavati rješenje sukoba, zato treba da se vježba jasan i glasan govor, a ne vika.

Postoji niz vježbi predviđenih za ovaj razvoj govora, i jedna od njih je da djeca sjedu na suprotne strane, tj. u najudaljeniji čošak u sobi i da tako vode razgovor, u ovom načinu vježbanja možemo da stavimo naglasak na gledanje, odnosno opažanje, tako da djeca razvijaju vještinu analiziranja, zbog čega dolazi do konflikta.

Samopoštovanje je ključno 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 jako važno da dijete prije svega prihvati sebe, kako bi moglo da se suosjeća i empatiše sa drugima, te da razumije emocionalna stanja drugih osoba i njihov položaj.

Važno je da se kod djece razvije osjećaj suosjećanja, a to možemo postići na način da dijete upozna svoje osjećaje, da ih iskaže, upozna osjećaje drugih ljudi i na kraju da pokaže razumijevanje za osjećanja drugih. Konstruktivno rješavanje sukoba pomaže djeci da upoznaju složenost, istraže mogućnost reagiranja u konfliktnoj situaciji i odaberu onu najpogodniju.

Bitno je da dijete prije svega analizira situaciju i shvati u čemu se nalazi problem, to može kroz 4 pitanja: u čemu je problem, šta se dogodilo, kako se osjeća u vezi s tim, što želi da se godi i šta može da učini ukoliko želi da riješi konflikt.

I dolazi se do završne faze u kojoj je osnovni cilj da se ovi načini rješavanja konflikta ustale i održe nakon prestanka rada sa grupom, djeci treba pomoći da uvježbavaju vještine koje su stekli u grupi, uvježbavaju nova ponašanja u različitim situacijama, predvide prepreke u takvom ponašanju u stvarnim životnim situacijama, razvijaju samopouzdanje.

Završna faza je nedjeljivi dio procesa učenja rješavanja konfliktnih situacija, i u ovoj fazi je najvažnija evaluacija i povratna informacija koju će učesnici dati, i tako će voditelji znati da li je vježba bila uspješna.

2.2. Komunikacija

S obzirom da su konflikti i svađe područja u kojima se primjenjuju komunikacijske vještine, potrebno je da prvo objasniti šta je komunikacija, te koji su oblici komunikacije. Komunikacija je proces stvaranja značenja između dvije ili više osoba, ili kao proces uzajamne razmjene značenja. Autor Roth (1968) komunikaciju definiše kao odnos među jedinkama pomoću znakova.

Postoje različiti kriteriji prema kojima se mogu dijeliti oblici komunikacije. Prema broju osoba i načinu komuniciranja možemo razlikovati: komunikaciju između dvije osobe, komunikaciju u maloj grupi, organiziranu komunikaciju, javnu komunikaciju i komunikaciju masmedija (Tubbs, Moss, 1977; prema Bratanić, 1993). U nastavnom procesu u razredu kao organiziranom obliku komunikacije javlja se komunikacija u paru i grupi, ali u školi kao društvenoj ustanovi za odgoj i obrazovanje javljaju se, zavisno od prilika, svi navedeni oblici komuniciranja.

Najčešći oblik komunikacije jeste komunikacija između dvije osobe. To je ujedno i osnovna jedinica ljudske komunikacije. Komunikacija između dvije osobe neposredan je oblik

komuniciranja, a provodi se licem u lice i u njemu se služimo verbalnim i neverbalnim podražajima. Komunikacija u maloj grupi poseban je oblik komuniciranja koji se provodi između tri ili nešto više osoba koje pripadaju grupi ili su s njom identificirane. Komuniciranje u grupi je manje uspješno od komuniciranja u paru.

Brajša (1996) je naveo nekoliko savjeta kako treba razgovarati:

1. Trebali bismo se i međusobno slušati, a ne samo jedan drugome govoriti.
2. Nije dovoljno slušati. O tome treba i razmišljati.
3. Vlastita razmišljanja treba drugome saopćavati.
4. Saopćavana mišljenja treba dopunjavati i primijeniti „i-i“ razgovor.
5. U razgovoru treba njegovati ravnopravnost, hijerarhiju i egalitarnost.
6. U prijedlozima drugih treba tražiti pozitivno i korisno.
7. Predlagati treba upotrebljiva, primjerena i ostvarljiva rješenja.
8. U razgovoru treba opisivati i hipotetizirati.
9. Provjeravanjem predmijevanja razvijamo međusobno razumijevanje.
10. Potrebno je tražiti, davati i primati povratne informacije.
11. Povremeno treba razgovarati i o razgovoru.
12. Treba postavljati cirkularna pitanja.
13. Trebali bismo biti usmjereni prema sadašnjosti i budućnosti.
14. Na sugovornika se treba nadovezivati.
15. U govorenju treba ostvariti dijalog.

Povratna informacija je slabija, a mogućnost empatičkog zauzimanja stavova je otežana i nije uvijek motivirana, što uvjetuje i niži stupanj interakcijske povezanosti u takvoj komunikaciji.

Učenici će, sasvim sigurno, bolje prihvatiti nastavnika koji je iskren i ljubazan, koji svojim tijelom pokazuje da se nalazi u razredu zato jer mu je stalo do prenošenja znanja i suradnje s učenicima, nego onoga koji svojim ukočenim stavom pokazuje autoritet i dominantnost, što učenicima zasigurno neće pomoći pri razumijevanju i interesu za nastavnika općenito (Brajša, 1994). Jedan od ključnih elemenata za uspješan odgoj leži u samoj komunikaciji. Dobra komunikacija se sastoji iz različitih elemenata, među kojima je i aktivno slušanje o kojem će se govoriti u nastavku teksta.

2.3. Aktivno slušanje

Aktivno slušanje je ključni element uspješne komunikacije. Ono predstavlja uživljavanje u ono o čemu osoba koju slušamo govori, kao i razumijevanje sadržaja koji je izgovoren. To znači da prilikom razgovora odlučimo da želimo slušati sugovornika, gledamo ga u oči, ne prekidamo ga u govoru, slušamo sa razumijevanjem, toleriramo stavove ili mišljenja koje se razlikuju od naših, prepoznamo osjećaje skrivene iza rečenica koje iznosi govornik te potpitanjima pokušavamo ohrabriti drugu osobu da nam iznese svoje potrebe ili emocije (Galina, 2013; Polić, 2017).

U radu se već spomenulo aktivno slušanje kao jedan od elemenata za uspješno rješavanje konflikta, ali i za vođenje uspješne komunikacije. Zbog nedostatka aktivnog slušanja kod odraslih, ali i kod djece često dolazi do konflikta, jer su možda pogrešno čuli ili nisu razumijeli ono što im je sagovornik želio da kaže. Shodno tome potrebno je raditi na razvoju komunikacije i aktivnog slušanja. Već u ranoj fazi razvoja djece potrebno ih je učiti aktivnom slušanju, što će doprinijeti da razviju razumijevanje, empatisanje, rješavanje problema, pravilno razumijevanje i tumačenje informacija itd.

Aktivno slušanje je vještina slušanja druge osobe s pažnjom i poštovanjem, uz jasno (verbalno – riječima i neverbalno – pokretima tijela) stavljanje do znanja da osobu slušamo. Svrha aktivnog slušanja je da pomogne da razumijemo šta je sagovornik želio reći, kao i da mu jasno stavimo do znanja da smo ga razumjeli. U procesu aktivnog slušanja obraćamo pažnju i na sadržaj poruke i na osjećanja koja prate poruku sagovornika (Isić, 2010).

Iz ove definicije može se zaključiti da je cilj aktivnog slušanja razumijevanje drugih, dobivanje povratnih informacija, razumijevanje tuđih osjećanja i razvoj empatije. Prema tome aktivno slušanje je jako bitno za učenike, kako bi izbjegli konflikt, ali i riješili. Nastavnici bi trebali stavljati akcent na aktivno slušanje i kroz razne vježbe ili radionice poticati učenike na razvoj komunikacija i komunikacijskih vještina koje će im pomoći u budućnosti.

Autorica Isić, kao i mnogi drugi autori navode razloge zašto je važno slušati druge jer primamo korisne informacije, izbjegavamo nesporazume i svađe, pokazujemo da nam je stalo, potičemo zatvorene i sramežljive, pomažemo da osoba jasnije sagleda problem i izgrađujemo odnos povjerenja.

Aktivno slušanje je jako bitno za sami razvoj učenika. Aktivnim se slušanjem ujedno osigurava razvoj samopouzdanja kod učenika te shodno tome potiče ne samo akademska već i školska uspješnost, koja uključuje zadovoljavajuće socijalne odnose.

Posljedica toga je razvijenija sposobnost čitanja, bolji rezultati u učenju te viša razina usvojenih znanja i sposobnosti (Vodopija, 2007).

Aktivnim slušanjem nastavnik može uvidjeti potrebe svog učenika. Potrebe učenika su polazna tačka u odgojno-obrazovnom procesu, jer učitelj koji ima razvijeno aktivno slušanje učeniku omogućava da razvija svoje vještine i sposobnosti kako bi mogao napredovati u budućnosti.

Ako je u razredu prisutno aktivno slušanje između nastavnika i učenika ili između učenika stvara se pozitivna atmosfera, što može rezultirati pozitivnim ishodom. Kroz razvoj aktivnog slušanja učenik će imati razvijene socijalne vještine, komunikacijske vještine, samopouzdanje itd. Također, razvijenija je sposobnost čitanja, bolji rezultati u učenju te viša razina usvojenih znanja i sposobnosti (Vodopija, 2007).

2.4. JA TI poruke

Postoje određene komunikacijske tehnike koje je lako naučiti, a koje mogu pozitivno uticati na ishode tokom razgovora. Komunikacijska tehnika ili metoda koja se koristi za uspješnu komunikaciju pored aktivnog slušanja jeste JA i TI poruke.

JA i TI poruke imaju značajnu ulogu u nastavi, ali i u rješavanju konflikta među učenicima ili među učenicima i nastavnikom. JA poruka izazivamo učenika da i on govori o svojim osjećajima, o svojim problemima i potreba. Učenik će i dalje zadržati pozitivno osjećanje o sebi i pojačat će se njegovo samopuzdanje. Izjave koje se baziraju na JA porukama su efektne iz razloga jer ne sude i ne popravljaju, ne prebacuju odgovornost na nekog drugog, već jednostavno sam učenik preuzima odgovornost na sebe zbog onog što osjeća. Da bi nastavnik prilagodio komunikaciju svojim učenicima on sa njima mora empatijsku komunicirati, suživljavati sa njima. I tako se otvara put uspješnoj i slobodnoj komunikaciji, što nastavni proces čini kvalitetnijim, a to je krajni cilj svakom nastavniku (Mustafčić, 2013).

JA poruke su jasne, precizne i definisane. Sa ovom tehnikom učenik tačno zna gdje je pogriješio ili šta je zasmatalo sagovorniku. Također, ono što vodi ka konfliktu jeste nerazumijevanje JA poruka, jer u razgovorima dolazi do vrijeđanja, napadanja druge osobe,

provociranja, omalovažavanja, a ne do rješenja problema. Vrlo je važno naučiti i shvatiti cilj ove tehnike. Kako bi JA poruka kao komunikacijska tehnika bila djelotvorna potrebno je da nikada ne etiketiramo drugu osobu.

Etiketiranje podrazumijeva npr. „Ti si uvijek lijen/a“, ili „Ti si nesposoban/a, ti to ne možeš“. TI poruke dovode do konflikta, prekida komunikacije i do negativnih osjećanja. Izbjegavanjem TI poruka i korištenjem JA poruka stvaramo formu koja će nas dovesti do cilja, a to je rješenje problema. Pravilno korištenje JA poruka jeste: Potrebno je reći svoja osjećanja, dati precizan opis ponašanja, razlog zbog čega je došlo do „negativnih“ osjećanja i na kraju reći šta želimo kako bi osoba dobila jasan i precizan odgovor.

Obrazac za JA – PORUKE izgleda ovako:

Osjećam se _____ (trebamo prepoznati kako se osjećamo)

Kada ti _____ (dati precizan opis ponašanja)

Zato što _____ (zbog čega nam to ponašanje izaziva takva osjećanja)

Stoga želim (ne želim) _____ (ne TI trebaš, već JA želim, ne želim, trebam, hoću, neću).

JA poruke su zaista korisne, posebno u školi i među vršnjacima. Nastavnici bi trebali što više raditi sa učenicima na ovoj tehnici, kako bi komunikacija bila uspješna. Pored uspješne komunikacije kod učenika se razvija empatija, slobodno izražavanje vlastitih misli i osjećanja, prihvatanje tuđih mišljenja i kritika. Jedni od elemenata za rješavanje konflikta su komunikacija, aktivno slušanje i tehnike JA i TI poruke.

3.1. Restitucija u školi

Kao rješenje konflikta u razredu nastavnik često pribjegne korištenju kazne kao metode discipliniranja. Kao zamjenu za kaznu ili pak, kao najefikasnije rješenje problema i konflikta danas se mnogo spominje restitucija. Da bismo govorili o razlikama između kazne i restitucije, moramo prvo objasniti njihova značenja.

Oba termina su svojevrsne disciplinske mjere. Krenut ćemo prvo sa poznatim terminom „kazna“. Kazna je vid discipliniranja djeteta kroz sarkazam, ponižavanje, emocionalno zlostavljanje, šutnju, izoliranje, te tjelesnu kaznu.

Tjelesna kazna je najočiglednija, jer ostavlja tragove, što ne znači da drugi oblici kažnjavanja ne ostavljaju iste. Kazna se temelji na predodžbi da je dijete egocentrično i da ga se s toga treba nadzirati. No, ona nije djelotvorna u jačanju djetetove ličnosti, ali utiče na dijete tako što će i ono samo postati grubo.

Kako da očekujemo od djece da budu puna empatije i suosjećanja, ako kažnjavamo djecu za svake njihove pogreške, a uvijek ponavljamo mantru „ljudski je griješiti“. Da li stoga djeca nisu ljudi? Kaznama odgajamo da u prvi plan stavljamo pogreške, a ne dječije potrebe i načine zadovoljavanja tih potreba, kao ni rješenje dječijih problema ili konflikata između djece.

Bilo kojim vidom kazne mi ne saznajemo šta je to što je dijete potaklo da pogriješi, šta je dovelo dijete do negativne reakcije. Kaznom privremeno rješavamo problem, dok razlog u djetetu ne otkrivamo, te je mogućnost da se pogreška ponovo desi veoma moguća.

Autorica Gossen (1994) je uvidjela negativne rezultate kazne, te je u svojoj knjizi Restitucija ponudila restituciju kao zamjenu za kažnjavanje.

Restitucija je 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.

Zbog toga autorica Gossen uvodi koncept restitucije u restrukciju škole bez tradicionalnih metoda discipline. Predstavlja restituciju kao disciplinsku metodu koja je zamjena za kažnjavanje i kontrolu te razvija samodisciplinu kod djece da kritički promišljaju o vlastitim postupcima i traže rješenje problema.

Restitucija daje nastavniku, odgajatelju ili roditelju mogućnost da dijete preusmjeri, te uspostavi kontrolu bez žrtvovanja djetetovog ponašanja. Cilj restitucije jeste da djeca shvate da je cilj discipline njihovo jačanje i poučavanje, te da na problem gledaju kao na priliku da budu bolji.

Primjena takvog pristupa u učionici ili kod kuće ima višestruke pozitivne učinke; na dijete se ne gleda kao na osobu koja je pogriješila i za to ga je potrebno kazniti, nego mu se daje prilika da ispravi svoje ponašanje ili počinjenu pogrešku. Na taj način, zadržava se pozitivan odnos između djeteta i odraslih, ali i pozitivan odnos vršnjaka međusobno - gdje se pritom ni jedno dijete ne osjeća poniženim niti manje vrijednim. Dakle, važno je napomenuti da se restitucijom zadovoljava i oštećena strana, dok to nije sličaj sa npr. uobičajnim kažnjavanjem.

Restitucija proizlazi iz teorije izbora Williama Glassera. Shodno tome ponašanje temelji na zadovoljavanju vlastitih potreba. Što znači da je svako ponašanje svrhovito. Sve što radimo radimo iz nekog razloga. Dakle, ponašamo se kako bismo ispunili neku potrebu. Tako je i kada govorimo o djeci i njihovom zadovoljavanju vlastitih potreba. Djeca se rijetko ponašaju da bi otežali "posao" odraslima, već se usredotočuju na svoje potrebe - a ne naše.

Autorica Gossen opisuje 4 potrebe koje svi imamo: ljubav i pripadnost, moć, zabava, sloboda. (Gossen, 1997; prema Glasser). Ona navodi da se ponašanje temelji na nastojanju da se zadovolji jedna ili više potreba.

1. Pripadanje - potreba koja se manifestuje kod djece kroz želju da budu voljena, te im je bitno kako ih vršnjaci doživljavaju.
2. Snaga - djeca žele biti u kontroli. Oni su uznemireni pogreškama stoga vrlo često prvo promatraju prije pokušaja novih stvari. Vole biti najbolji.
3. Sloboda - djeca žele izbore i vole eksperimentirati. Oni su spremni isprobati sve što je novo i zanimljivo.
4. Zabava - djeca žele uživati u onome što rade.

Kada dođe do neprimjerenih ponašanja, potrebno je surađivati s djetetom kako bi se utvrdilo koju ono potrebu želi da zadovolji. Stoga je cilj pomoći djeci da zadovolje svoje potrebe bez prikaza neodgovarajućeg ponašanja.

Restitucija daje djeci priliku da se "oduže" za svoje nepravilno ponašanje. Restitucijom se daju logičke posljedice koje su izravno povezane s ponašanjem djeteta. Kod restitucije se ne

radi o posramljenju ili ponižavanju djeteta. Umjesto toga, svrha je da dijete preuzme odgovornost za svoje ponašanje rješavanjem svojih pogrešaka.

Restitucija je proces kojim mladi uče samodisciplinu. Temelji se na načelu da su ljudi interno motivirani. Odrasli u većini slučajeva nemaju naviku da razgovaraju s mladima o tome kako oni sebe doživljavaju, kakve osobe žele da budu, jer su odrasli redovito usredotočeni na promjenu ponašanja kod djece i mladih, na njihovo prilagođavanje, a ne na njihovu samoprocjenu. Restitucija se najprije usredotočuje na osobu.

Zatim se traži od osobe da sama procijeni svoje ponašanje i kako to utječe na druge. Dakle, restitucija ne znači puko podučavanje lekcija o ponašanju - nego je to način življenja. To nije proces na osnovu kojeg se situacija mijenja preko noći, naprotiv, to je evolucija misli, procesa i mijenjanje načina na koji reagiramo na problem. Da bismo to postigli potrebna je dosljednost u odnosu na način komuniciranja i stilu upravljanja.

3.2. Primjena i primjeri restitucije

U radu s djecom, kod djetetovog neodgovarajućeg ponašanja treba krenuti iz sljedeće pozicije:

1. Objasniti djetetu da je normalno pogriješiti - svi ljudi griješe.
2. Zatim pitati dijete šta će ono učiniti da to popravi?
3. Dati do znanja da je lijepo reći “oprosti, žao mi je”, ali šta još možeš napraviti?

Dakle, ukoliko je dijete nekoga uvrijedilo postavimo mu pitanje: ako si mogao nekog uvrijediti, pa si tako učinio da se on/ona osjeća loše, što možeš sada napraviti da se ta osoba osjeća dobro?

Navest ću primjer djevojčice koja je ukrala predmet iz prodavnice. Umjesto kažnjavanja, majka je razgovarala s djevojčicom, te je pitala kćerku zašto je to pogrešno. Ona je odgovorila kako krađa ne samo da nije dozvoljena zakonom, već nije ponašanje koje je prihvatljivo u njihovom domaćinstvu. Zatim je majka pitala kćerku na koji način će ispraviti svoju grešku. Kćerka je odgovorila da će pored vraćanja ukradenog predmeta, napisati pismo izvinjenja vlasnicima prodavnice, ali i da će im pomoći oko čišćenja snijega ispred prodavnice.

U ovom primjeru vidimo da je djevojčica osvijestila sama svoju pogrešku, te je sama donijela rješenje i način na koji će popraviti situaciju - a i druga strana je zadovoljena.

Vrlo je važno osvijestiti dijete da je ono odgovorno za loše stvari koje je napravilo i da sad ima priliku to neutralizirati dobrim stvarima. Umjesto da skrećemo pažnju na pogrešku, kritiziramo i omalovažavamo dijete, važno je da pokažemo da su greške normalan dio života ali i da je bitno grešku popraviti.

Navest ću još dva primjera kako bi se što bolje ilustrovala razliku između kazne i restitucije.

- Učenik u razredu stalno ometa nastavnika i ostale učenike time što se smije i dobacuje. Primjer kazne bi bio da nastavnik održi „lekciju“ pred svima u razredu, te odstrani učenika s časa ili mu da jedinicu u dnevnik. Dok bi se restitucija provela tako što bi se s učenicom nasamo popričalo. Učenika bi pitali zašto je ometao nastavu, kako se osjeća jer ostali nisu mogli pratiti nastavu zbog njega, te šta može uraditi kako bi popravio situaciju, te nadoknadio propušteno i nastavniku i ostalim učenicima?
- Učenik na času matematike, poslije negativne ocjene, reaguje neadekvatno (baca stvari sa klupe). Primjer kazne bi bio da nastavnik pošalje učenika direktoru škole, dok bi se restitucija provela tako što bi se napravio plan za bolje ponašanje (učenik će pripremiti i održati čas OZ na temu „Konstruktivno izražavanje emocija“, a negativnu ocjenu će popraviti na način da će spremati gradivo i javiti se da odgovara).

Iz ovog kratkog osvrtu može se primjetiti da kazna, iako je široko zastupljena, rijetko popravlja situaciju, štoviše djecu još više frustrira. Dok restitucija pruža kvalitetnije rješavanje problema, na način u kojem se ne stavlja naglasak na grešku, već na njeno popravljanje kako bi i osoba nad kojom je greška počinjena bila zadovoljna, ali i kako bi onaj koji je počinio grešku izašao kao jača i bolja osoba.

4. METODOLOŠKI DIO RADA

“Ako želite nametnuti dužnost uz primjenu moći, nikada nećete izgraditi moralno ljudsko biće koje želi surađivati i koje se osjeća obaveznim Činiti bilo što osim izbjegavanja kazne koju predviđa zakon.“

Benjamin Berber

4.1. Predmet istraživanja

U literaturi se može pronaći veći broj različitih definicija konflikata. Prema Isiću (2010) konflikt je oblik sučeljavanja dvije ili više strana koje doživljavaju prijetnje osobnim potrebama, interesima, vrednotama ili ciljevima. Konflikti mogu da imaju pozitivne i negativne posljedice na rezultate rada u školi u zavisnosti od upravljanja njima. Nastavnici bi morali biti posrednici u rješavanju konflikata u školi i kao takvi u konfliktnim situacijama moraju biti vjerodostojni, neutralni, kontaktibilni, objektivni i diskretni.

Kao rješenje konflikta u razredu nastavnik često pribjegne korištenju kazne kao metode discipliniranja. Kao zamjena za kaznu ili pak, kao najefikasnije rješenje problema i konflikta danas se često spominje restitucija. Oba termina su svojevrsne disciplinske mjere. Kazna je vid discipliniranja djeteta kroz sarkazam, ponižavanje, emocionalno zlostavljanje, šutnju, izoliranje, te tjelesnu kaznu. Kazna se temelji na predodžbi da je dijete egocentrično i da ga stoga treba nadzirati.

No, ona nije djelotvorna u jačanju djetetove ličnosti, ali utiče na dijete tako što će i ono samo postati grubo. Bez obzira o kojoj vrsti uzroka konflikata u školi se radi, svi su jednako opasni za narušavanje komunikacije u školi, intenzivno nastajanje stereotipa i predrasuda i pojavu nasilja, kao jednog odgovora na uzroke i nastanak konflikta.

Rješenje konflikta podrazumijeva konačni ishod, u kojem su svi uzroci konflikta otklonjeni. Ključ za rješavanje konflikta ne leži u napadanju drugih osoba, već u zajedničkom napadanju problema koji dovodi do konflikta. Restitucija je postupak popravljivanja učinjenje štete. Za onoga ko je pogriješio restitucija je mogućnost da u cjelosti ispravi pogrešku, najbolje što može, sada ili u bliskoj budućnosti.

Resitucija pruža kvalitetnije rješavanje konflikta, na način u kojem se ne stavlja naglasak na grešku, već na njeno popravljanje.

4.2. Cilj istraživanja

Cilj istraživanja je utvrditi primjenu restitucije u rješavanju konfliktnih situacija u osnovnoj školi "Aneks".

4.3. Zadaci istraživanja

S obzirom na postavljene ciljeve, postavljeni su sljedeći zadaci:

1. Istražiti vrste konflikta koji se pojavljuju u školi.
2. Istražiti koje odgojne strategije nastavnici koriste u rješavanju konflikata.
3. Utvrditi u kojim konfliktnim situacijama se provodi restitucija.
4. Istražiti da li učenici primjenjuju restituciju u rješavanju konflikta.
5. Istražiti mišljenje nastavnika o ishodu primjene restitucije.

4.4. Hipoteze istraživanja

S obzirom na postavljene zadatke, postavljene su sljedeće hipoteze:

Hipoteza: U rješavanju konfliktnih situacija u osnovnoj školi "Aneks" primjenjuje se restitucija.

H1: Konflikti koji se pojavljuju u školi su najčešće prema funkcionalnosti konflikata u odnosu.

H2: Nastavnici primjenjuju restituciju kao odgojnu strategiju za rješavanje konflikata.

H3: Restitucija se provodi u situacijama kada je učeniku potrebna pomoć da uvidi svoju pogrešku.

H4: Učenici primjenjuju restituciju u rješavanju konfliktnih situacija.

H5: Nastavnici smatraju da restitucija ima pozitivan ishod na učenike, jer prihvataju odgovornost kada pogriješe.

4.5. Metode istraživanja

U svrhu sprovedbe ovog istraživanja korištene su se sljedeće metode:

1. Deskriptivna metoda
2. Metoda teorijske analize

1. *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 (Mužić, 1999).

U istraživanju se koristila prilikom ispitivanja učenika o stupnju konflikta među učenicima, te ispitivanju nastavnika o poznavanju i primjeri restitucije.

2. *Metoda teorijske analize* podrazumijeva korištenje pedagoške-psihološke literature, priručnika, udžbenika, stručnih i naučnih radova, enciklopedija, nastavnih planova i programa itd., te omogućava da se nakon proučavanja izvora, prikupljenih činjenica i analiziranih veza i odnosa, proučavanja predmeta i pojava dođe do novih rješenja i naučnih zaključaka (Mužic, 1999).

U istraživanju koristila se prilikom prikupljanja informacija kroz različitu literaturu (udžbenici, rječnici, enciklopedije) i svim onim koji se bave pitanjem rješavanja konflikta, te analizom podataka o restituciji i njenoj uspješnosti u odgojno - obrazovnoj instituciji.

4.6. Tehnike i instrumenti istraživanja

Tehnika istraživanja koja se koristila u radu je anketiranje. *Anketiranje* je postupak u kojem ispitanici pismeno odgovaraju na pitanja koja se odnose na činjenice koje su im poznate ili na pitanja u vezi s njihovim osobnim mišljenjem (Mužić, 2004). Pored anketiranja, korišteno je i intervjuiranje.

Intervjuiranje se definira kao razgovor između dvije osobe koji u specifičnu svrhu prikupljanja informacija relevantnih za istraživanje, intervjuer inicira i usmjerava sadržaj određen ciljevima istraživanja (Cohen, Manion & Keith, 2007). Intervjuiranje je bilo namjenjeno za nastavnike i pedagoga.

U anketnom upitniku koristila se Likerova skala i otvoreni tip pitanja. Likertova skala određuje valjanost svake tvrdnje korelacijom koju su ispitanici dali pojedinoj tvrdnji i njihova ukupna zbrajanja (Vujević, 2006). Na tvrdnje se odgovara na skali Likertovog tipa od 5 stupnjeva (1 - Uopće se ne odnosi na mene, 2 - Uglavnom se ne odnosi na mene, 3 - Niti se odnosi niti se ne odnosi na mene, 4 - Uglavnom se odnosi na mene, 5 - U potpunosti se odnosi na mene).

Anketni upitnik je bio namjenjen za učenike. Razlog zbog kojeg je korišten anketni upitnik jeste radi lakšeg kvantificiranja odgovora ispitanika.

Pored anketnog upitnika koristio se intervju. Razlog korištenja intervju je radi lakšeg prikupljanja podataka i sva pažnja je usmjerena ka sugovorniku. Intervju je standardiziran i strukturiran, shodno tome unaprijed je određena forma i redoslijed pitanja. Intervju je bio namjenjen za nastavnike i pedagoga škole.

4.8. Uzorak

Dio populacije je odabran tako da predstavlja cijelu populaciju - naziva se uzorkom. Ako svaka jedinka populacije može uz jednaku vjerovatnost postati dijelom uzorka onda se oblikuje slučajni uzorak (Halmi, 2003). U istraživanju je sudjelovalo 116 ispitanika: 100 učenika (51% muški i 45% ženskih), dok se 4% učenika nije izjasnilo o spolu, 8 nastavnika predmetne i 7 nastavnika razredne nastave i 1 pedagog.

5. REZULTATI ISTRAŽIVANJA

“Kad poučavamo druge, učimo i sami.”

Seneka

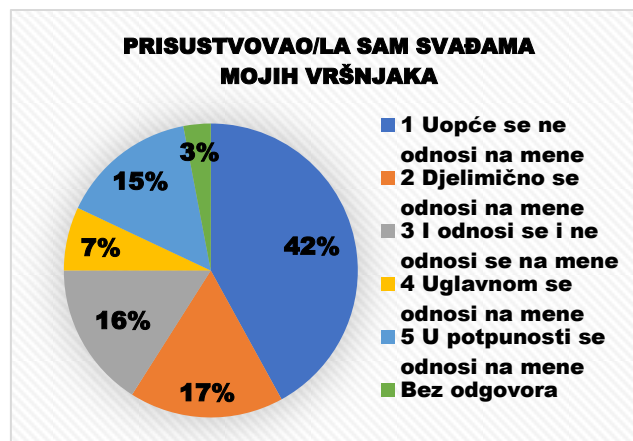
5.1. Anketni upitnik za učenike “Konflikti u školi”

Istraživanje je provedeno pomoću anketnog upitnika koji sadrži 26 pitanja otvorenog i zatvorenog tipa, koja se tiču konflikata i njegovog rješavanja. Na prvih 13 pitanja ispitanik zaokružuje tvrdnju koja se najviše odnosi na njega, na skali od 1 do 5, gdje broj 1 označava potpuno neslaganje s tvrdnjom, broj 2 djelimično neslaganje s tvrdnjom, broj 3 ispitanik niti se slaže niti se ne slaže sa tvrdnjom, broj 4 označava djelimično slaganje s tvrdnjom, dok broj 5 označava potpuno slaganje s tvrdnjom.

Zadatak istraživanja je bio utvrditi koje vrste konflikata se pojavljuju u školi. U nastavku rada slijede rezultati istraživanja. Anketni upitnik se nalazi u prilogu 1.

Prvo pitanje u upitniku se odnosi na prisustvovanje svađama među vršnjacima.

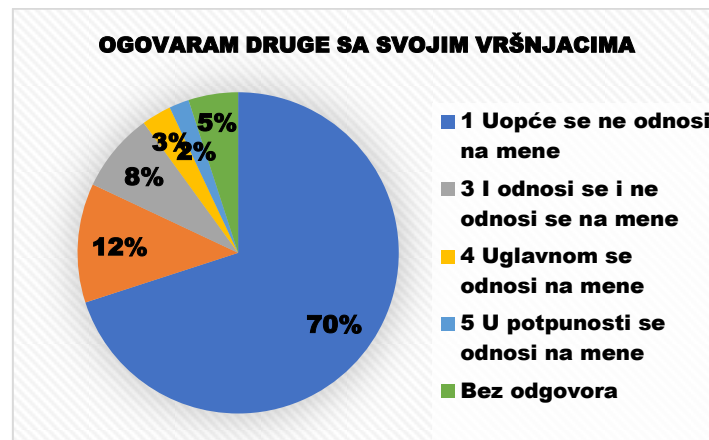
Grafikon 1. Učestalost svađa među učenicima



Na prvu pitanje koja se tiče samog prisustvovanja svađa među vršnjacima 42% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih. Dok je 17% učenika odgovorilo je da se djelimično odnosi na njih, a 16% učenika je odgovorilo da se ova tvrdnja i odnosi i ne odnosi na njih, i njih 7% odgovorilo da se u velikoj mjeri odnosi na njih. Također, 15% učenika je odgovorilo da se u potpunosti odnosi na njih. Bez odgovora na ovu tvrdnju bilo je 3% učenika. Možemo zaključiti da veliki broj učenika nije prisustvovao svađama vršnjaka..

Drugo pitanje u upitniku se odnosi na ogovaranje drugih sa vršnjacima.

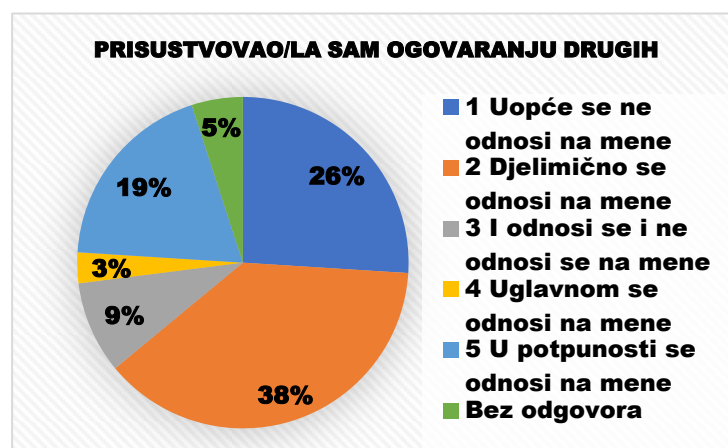
Grafikon 2. Ogovaranje drugih sa vršnjacima



Na ovo pitanje 70% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 12% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 8% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti se ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 3% slaže, a njih 5% nije dalo odgovor i 3% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom. Prema tome veliki broj učenika ne prisustvuje ogovaranju drugih sa svojim vršnjacima.

Treće pitanje u upitniku se odnosi na ogovaranje u prisustvu druge osobe.

Grafikon 3. Prisustovanje ogovaranju drugih

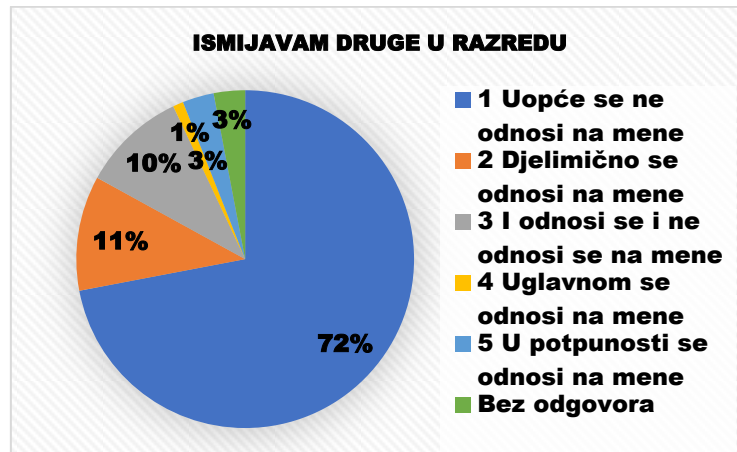


Na ovu tvrdnju 26% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, a 38% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 9% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 3% slaže, te 5% nije dalo odgovor i 19% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom. Možemo zaključiti da učenici

djelimično prisustvuju ogovaranju drugih. Jedan od uzroka koji dovodi do konflikata u školi jeste ogovaranje.

Četvrto pitanje pokazuje koliko učenici ismijavaju druge u razredu.

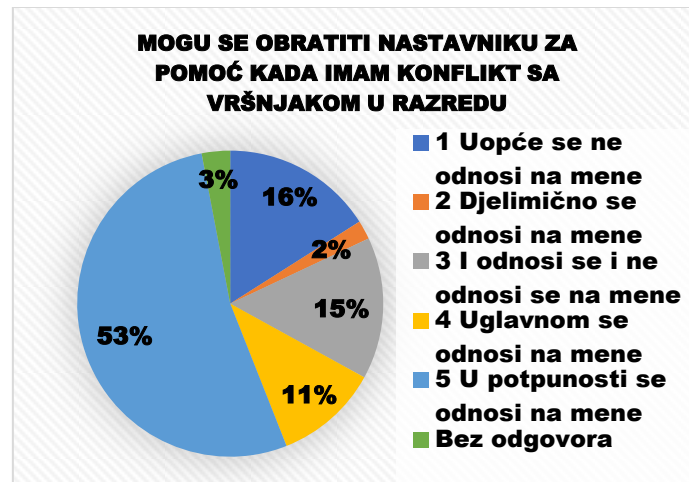
Grafikon 4. Ismijavanje drugih



Na ovu tvrdnju 72% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 11% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 10% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 1% slaže, a 3% nije dalo odgovor. Najmanje 3% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom, što nam govori o tome, da veliki broj učenika ne prisustvuje ismijavanju drugih u razredu.

Peto pitanje u upitniku pokazuje da li se učenici mogu obratiti nastavniku za pomoć kada se nađu u konfliktu sa vršnjakom.

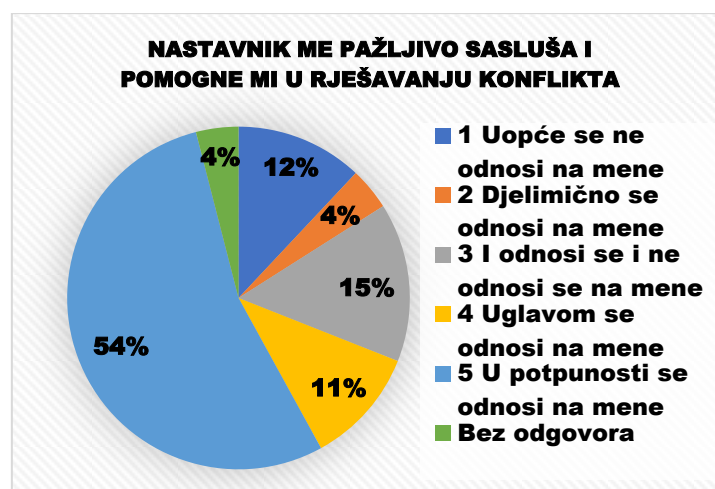
Grafikon 5. Traženje pomoći od nastavnika ukoliko učenici imaju konflikt



Na ovu tvrdnju 16% učenika odgovorilo je da se uopće ne odnosi na njih, 2% je odgovorilo sa djelimično se odnosi na njih i 15% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 11% slaže, a 3% nije dalo odgovor. Veliki broj učenika 53% je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom, iz čega možemo zaključiti da učenici traže pomoć od nastavnika kada imaju konflikt sa vršnjakom.

Šesto pitanje se odnosi na aktivno slušanje od strane nastavnika i uspješno rješavanje konflikata.

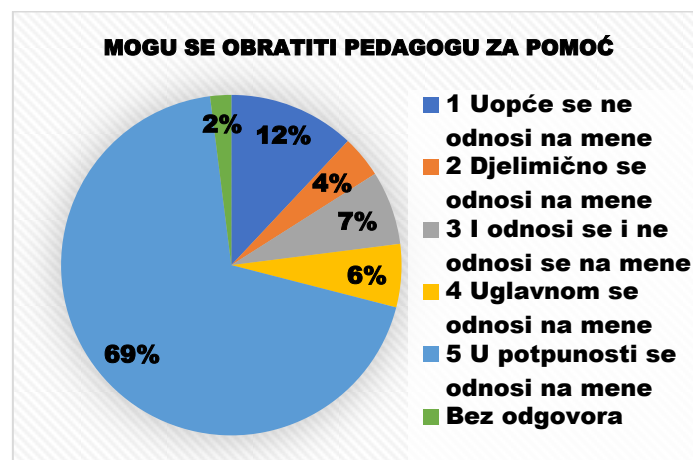
Grafikon 6. Nastavnik sudjeluje u rješavanju konflikta



Veliki broj učenika 54% odgovorilo je da se uopće ne odnosi na njih ova tvrdnja, 4% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih, 15% je neodlučno u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 15% slaže, a 4% nije dalo odgovor i 12% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slažu sa ovom tvrdnjom, tj. da ih nastavnik pažljivo sasluša i pomogne im u rješavanju konflikata.

Sedmo pitanje u upitniku se odnosi na pomoć od strane pedagoga u rješavanju konflikata.

Grafikon 7. Traženje pomoći od pedagoga



Na ovu tvrdnju 12% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 4% je odgovorilo sa djelimično se odnosi na njih i 7% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 6% u velikoj mjeri slaže, a 2% njih nije dalo odgovor. 69% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom. Možemo zaključiti da se veliki broj učenika može obratiti pedagogu za pomoć.

Osmo pitanje se odnosi na pomoć pedagoga u rješavanju konflikata.

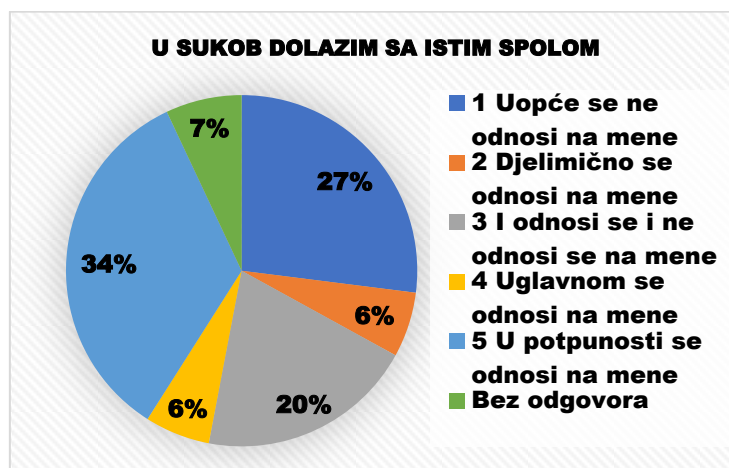
Grafikon 8. Pedagog sudjeluje u rješavanju konflikta



Na ovu tvrdnju 14% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 2% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 9% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti se ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 4% slaže, a 6% nije dalo odgovor. Veliki broj učenika 65% odgovorio je da se u potpunosti slažu sa spomenutom tvrdnjom. Možemo zaključiti da više od pola učenika smatra da im pedagog pomaže u rješavanju konflikata.

Deveto pitanje pokazuje da li učenici dolaze u sukob sa istospolnim vršnjacima.

Grafikon 9. Učestalost sukoba sa istim spolom

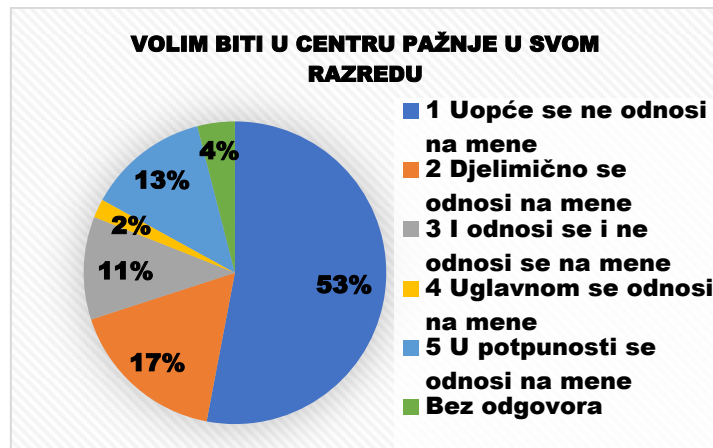


Možemo da vidimo kako je 27% učenika odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih ova tvrdnja, 6% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 20% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 6% slaže, a njih 7% nije dalo

odgovor na ovu tvrdnju i 34% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa ovom tvrdnjom. Možemo zaključiti da učenici dolazi u sukob sa istim spolom.

Deseto pitanje pokazuje da li učenici vole biti u centru pažnje u svom razredu.

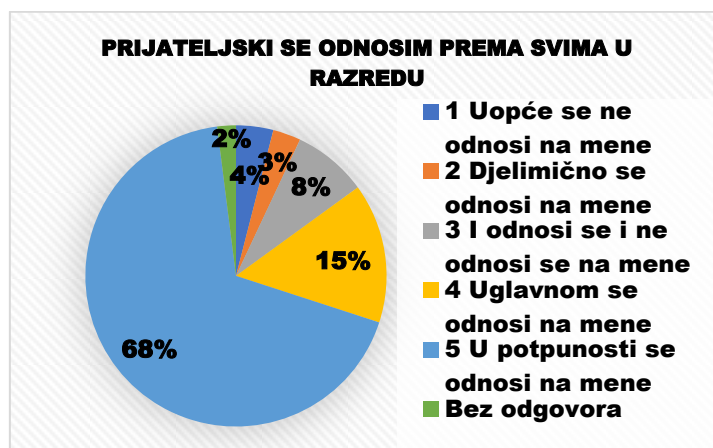
Grafikon 10. Dominanstnost učenika u razredu



Na ovu tvrdnju 53% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 17% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih i 11% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 2% slaže, a 4% nije dalo odgovor na ovu tvrdnju i 13% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa tvrdnjom. Možemo zaključiti da veliki broj učenika smatra da se spomenuta tvrdnja uopšte ne odnosi na njih.

Jedanaesto pitanje pokazuje prijateljski odnos učenika prema svima u razredu.

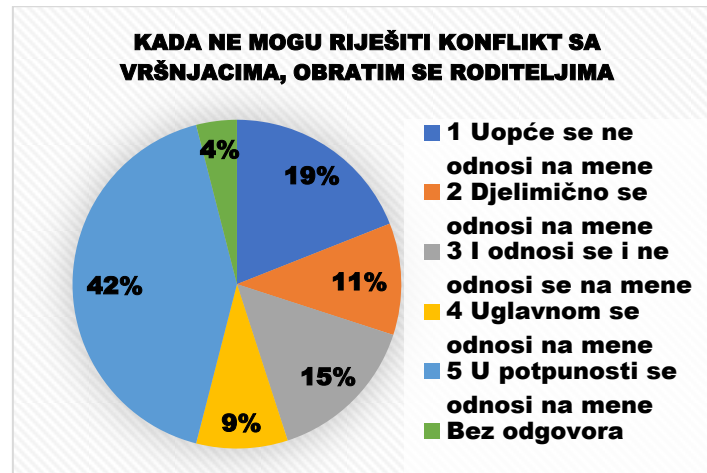
Grafikon 11. Prijateljski odnos u razredu



Na ovu tvrdnju 4% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 3% je odgovorilo sa djelimično se odnosi na njih i 8% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu niti ne

slažu. Dok se s ovom tvrdnjom u velikoj mjeri njih 15% slaže, a 2% nije dalo odgovor na ovu tvrdnju i 68% odgovorio je da se u potpunosti slaže. Prema tome možemo zaključiti da se veliki broj učenika prijateljski odnosi prema svima u razredu.

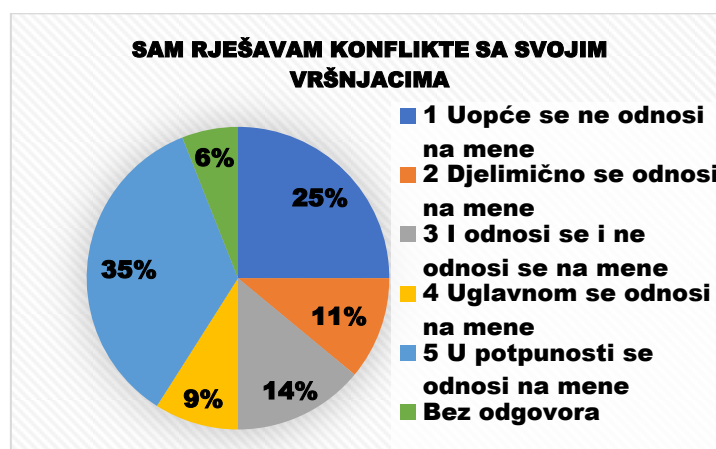
Grafikon 12. Sudjelovanje roditelja u rješavanju konflikata



Na ovu tvrdnju 19% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 11% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih, i 15% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu, niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 9% u velikoj mjeri slaže, a 4% nije dalo odgovor na ovu tvrdnju. 42% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa navedenom tvrdnjom. Možemo zaključiti da se znatan broj učenika obrati roditeljima za pomoć ukoliko ne mogu sami riješiti konflikt sa vršnjacima.

Trinaesto pitanje pokazuje da li učenici sami rješavaju konflikte sa svojim vršnjacima.

Grafikon 13. Samostano rješavanje konflikata



Na ovu tvrdnju 25% učenika je odgovorilo da se uopće ne odnosi na njih, 11% je odgovorilo da se djelimično odnosi na njih, i 14% su neodlučni u svojoj tvrdnji, odnosno niti se slažu, niti ne slažu. Dok se s ovom tvrdnjom njih 9% u velikoj mjeri slaže, a 6% nije dalo odgovor i 35% učenika je odgovorilo da se u potpunosti slaže sa navedenom tvrdnjom. Možemo zaključiti da veliki broj učenika sam rješava konflikte sa svojim vršnjacima.

U drugom djelu anketnog upitnika korišten je otvoreni tip pitanja. Upitnik se sastojao od 13 pitanja, čiji su odgovori kategorizirani, a kategorije su određene prema sličnosti učenikovih odgovora. Učenici su iznijeli svoje mišljenje o načinu rješavanja konflikata i uzrocima. Provedena je manualna obrada prikupljenih podataka. Zadatak istraživanja je bio utvrditi da li učenici primjenjuju restituciju za rješavanje konflikata.

Prvo pitanje u drugom djelu anketnog upitnika bilo je: *„Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikte je?“*

Na ovo pitanje je 40 učenika odgovorilo da dolaze u konflikt zbog ogovaranja, vrijeđanja i nepravde prema drugima, 19 učenika je odgovorilo da je najčešći razlog zbog kojeg dolaze u konflikt ljubomora na školski uspjeh. 20 učenika je odgovorilo da ne dolaze u konflikte, a 21 učenik nije dao odgovor na ovo pitanje.

Odgovori učenika

„Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikte je ogovaranje jedni drugih, ko je šta uradio ili rekao. A najviše dolazim u konflikte zbog nepravde prema mojim drugovima“.

„Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikte je vrijeđanje drugih zbog izgleda i oblačenja i nepravde“

„Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikte je kada neko ogovara i vrijeđa moje drugarice preda mnom. Mrzim nepravdu i vrijeđanje.“

„Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikt je zato što su svi ljubmorni na moje ocjene“.

Drugo pitanje u drugom dijelu upitnika glasilo je: *„Način na koji rješavam konflikt je?“*

Na ovo pitanje 46 učenika je odgovorilo da rješava konflikt razgovorom sa tom osobom ili se obrate za pomoć nastavniku ili roditelju, 7 učenika je odgovorilo da rješava konflikt fizički, 20 učenika je odgovorilo da ne dolaze u konflikte i da sa svima u razredu imaju korektan odnos, 27 učenika nije dalo odgovor na ovo pitanje.

Odgovori učenika

„Način na koji rješavam konflikt je razgovorom sa drugom ili drugaricom sa kojim sam u svađi, ako ne mogu riješiti obratim se mami za pomoć ili nastavniku.“

„Način na koji rješavam konflikte je pokušam razgovarati lijepo sa tom osobom ili se nekome od starijih obratim za pomoć. Pretežno to bude roditeljima.“

„Način na koji rješavam konflikte je razgovorom s tim s kim sam u svađi. Ponekad razgovaram sa nastavnikom i pitam ga šta da uradim kako bi riješio problem.“

Treće pitanje bilo je: *„Kada imam konflikt sa vršnjakom, ja se osjećam...“*

Ukupno 52 učenika je odgovorilo da se osjeća loše i ružno, 18 učenika je odgovorilo da se osjeća uznemireno, 26 učenika nije odgovorilo na ovo pitanje, dok su 3 učenika odgovorila da se osjećaju agresivno, a 1 učenik je odgovorio da se osjeća tužno.

Odgovori učenika

„Kada imam konflikt sa vršnjakom, ja se osjećam loše i ružno.“

„Kada imam konflikt sa vršnjakom, ja se osjećam uznemireno i loše.“

„Kada imam konflikt sa vršnjakom, ja se osjećam agresivno jako.“

Četvrto pitanje je glasilo: *„Najčešće u konflikt dolazim sa vršnjakom koji je...“*

Ukupno 40 učenika je odgovorilo da dolazi u konflikt sa vršnjakom koji je nemiran u razredu i ne ponaša se primjereno. 8 učenika je odgovorilo da najčešće dolazi u konflikt sa osobama koje su im antipatične, 32 učenika nije dalo odgovor na ovo pitanje, dok je 19 učenika odgovorilo sa ne znam, dok je 1 učenik odgovorio da dolazi u konflikt sa manje pametnom osobom.

Odgovori učenika

„Najčešće dolazim u konflikt sa vršnjakom koji je nemiran na časovima i nema osnovnu kulturu.“

„Najčešće dolazim u konflikt sa vršnjakom koji je problematičan u razredu.“

„Najčešće dolazim u konflikt vršnjakom koji je nema kućnog odgoja, koji vrijeđa druge i samo psuje.“

Peto pitanje je glasilo: *„Konflikte izbjegavam na način da...“*

Ukupno 33 učenika je odgovorilo da konflikte izbjegavaju na način da ignorišu tu osobu ili se prestanu družiti sa tom osobom, 9 učenika je odgovorilo da se nastavi družiti sa tom osobom, 40 učenika nije dalo odgovor na ovo pitanje, dok je 18 učenika odgovorilo sa ne znam.

Odgovori učenika

„Konflikte izbjegavam na način da se ne družim sa tobom osobom i ignorišemo se kad se vidimo.“

„Konflikte izbjegavam na način da se prestanem družiti i pravim se da nju ili njega ne poznajem.“

„Konflikte izbjegavam na način da ignorišem tu osobu.“

Šesto pitanje je bilo: *„Nakon konflikta sa vršnjakom, naš odnos bude...“*

Ukupno 59 učenika je odgovorilo da nakon konflikta sa vršnjakom, njihov odnos bude isti kao i ranije ili se prestanu družiti, 32 učenika nije dalo odgovor na ovo pitanje. 4 učenika odgovorilo da njihov odnos bude loš, dok je 6 učenika odgovorilo sa ne znam.

Odgovori učenika

„Zavisi kako s kim, ako je ta osoba pogriješila, a ja vidim da to nije htjela namjerno, onda pokušam popraviti odnos, da bude kao prije. A ako vidim da je to namjerno uradila, onda je ignorišem i više se družimo.“

„Jednostavno se prestanem družiti sa tom osobom ili nastavimo gdje smo stali, budemo opet prijatelji i sve te nesuglasice zaboravimo.“

„Ne volim kada moj drug uradi neku nepravdu prema meni. Ako mi se izvine onda se nastavimo družiti, ako to ne uradi, onda se prestanem družiti sa njim. Uvijek idem s tim ko se nikad ne izvine, a pogriješi, ne želim da se družim s njim, zbog toga i nemam puno prijatelja.“

Sedmo pitanje je glasilo: *“Kada sam zatražio pomoć od roditelja pomogli su mi na način...”*

Ukupno 43 učenika je odgovorilo da su im roditelji davali savjete kako postupiti u konfliktnoj situaciji, 15 učenika je odgovorilo da sa roditeljima ide kod razrednika, kako bi razrednik mogao riješiti konflikt, 14 učenika je odgovorilo da ne traži pomoć od roditelja, 19 nije odgovorilo na ovo pitanje, dok je 9 učenik odgovorio sa ne znam.

Odgovori učenika

„Dali su mi savjet šta i kako trebam uraditi, uvijek mi govore da razgovorom se sve riješava“

„Roditelji mi daju savjet i razgovaraju sa mnom o tom problemu kako ga trebam riješiti. Kada dobijem savjet od roditelja, onda odem razgovarati lijepo sa drugom i riješimo sve.“

„Roditelji mi daju savjet šta je ispravno da uradim i u većini slučajeva sa njima idem da razgovaram sa razrednicom, da ne bi dolazilo do konflikata većih.“

Osmo pitanje je bilo: *„Kada zatražio pomoć od nastavnika pomogli su mi na način...”*

Ukupno 40 učenika je odgovorilo da su im nastavnici pomogli razgovorom i savjetovanjem, 32 učenika je odgovorilo da ne traži pomoć od nastavnika, 18 učenika nije odgovorilo na ovo pitanje, dok je 10 učenik odgovorio sa ne znam.

Odgovori učenika

„Kada sam zatražio pomoć od nastavnika pomogli su mi na način razgovorom, jer se nastavnici ipak trude biti bolji prema nama i prijateljski su nastrojeni za savjete.“

„Kada god sam zatražio pomoć od nastavnika uvijek bi mi pomogli nekim razgovorim i savjetom i ja se onda osjećam bolje“

„Kad se obratim svojoj najdražoj nastavnici ona bi razgovarala sa mnom i govorila bi mi šta trebam uraditi. Da mi savjet kako da se ponašam prema toj osobi.“

Deveto pitanje je glasilo: *„Kada sam zatražio pomoć od pedagoga pomogao mi je na način...”*

Ukupno 33 učenika je odgovorilo da im je pedagog pomogao razgovorom i savjetom kako riješiti konflikt, 40 učenika je odgovorilo da ne traži pomoć od pedagoga, 19 učenika nije odgovorilo na ovo pitanje, dok je 8 učenik odgovorio sa ne znam.

Odgovori učenika

„Pedagog mi pomaže sa razgovorom i savjetima. Naš pedagog je najbolji, uvijek nas nasmije i poslije toga se osjećamo lijepo.“

„Pričao je sa mnom, savjetovao me i trudio se da ne napravim istu grešku.“

„Razgovara sa mnom i daje mi savjete da se pomirim sa drugom ili drugaricom, zavisi s kim budem u svađi.“

Deseto pitanje je glasilo: *„Moje metode za rješavanje konflikata su...“*

Ukupno 40 učenika je odgovorilo da je njihova metoda za rješavanje konflikata razgovor sa osobom, 21 učenik je odgovorilo da izbjegava konflikte, 11 učenika je odgovorilo da se trudi da bude sa svima dobar u razredu, 19 nije odgovorilo na ovo pitanje, 8 učenik je odgovorio sa ne znam, dok je 1 učenik odgovorio da je njegova metoda fizički obračun.

Odgovori učenika

„Moja metoda je da razgovaram sa osobom sa kojom imam sukob“

„Uvijek razgovaram sa tom osobom.“

„Trudim se da razgovorom riješavam sve.“

Jedanaesto pitanje je glasilo: *„Opiši jednu konfliktu situaciju koju si uspješno riješio“.*

Na ovo pitanje 60 učenika nije odgovorilo, 25 učenika odgovorilo sa ne znam, a 12 učenika je dalo slične odgovore koji su prikazani u tabeli 2, dok je 3 učenika napisalo da nisu nikada rješavali konflikte situacije.

Odgovori učenika

„Moja drugarica i drug su se svađali, ja sam se upetljala u njihovu svađu. Razgovarala sam sa njima i objasnila im kako ne trebaju da se svađaju. Lijepo sam razgovarala sa njima i riješili smo zajedno njihov problem. Više se ne svađaju“.

„Moji drugovi nisu pričali dva dana, okupio sam ih sve, popričao sam sa njima i sada se svi družimo.“

„Ako sam sa nekim u konfliktu, odmah idem sa tom osobom kod pedagoga i razgovaramo sa njim. Tako sve konflikte rješavam u školi“.

„Ako ne mogu da riješim konflikt razgovorom, onda postanem jako agreisvan i fizički uvijek nasrnem na tu osobu. Onda razrednik zove roditelje i pedagoga i onda svi razgovaraju sa mnom“.

Dvanaesto pitanje je glasilo: *„Čuo sam riječ resitucija od...“*

Ukupno 63 učenika je odgovorilo da nikada nisu čuli riječ restitucija, 23 učenika nije odgovorilo na ovo pitanje, 10 učenika odgovorilo je da su čuli za riječ restitucija od roditelja, 2 učenika su rekli da su čuli od pedagoga, 1 učenik je rekao da je čuo riječ restitucija na društvenoj mreži „Facebook“, a 1 učenik je napisao da je čuo za riječ restitucija od prijatelja.

Trinaesto pitanje je glasilo: *„Restitucija po mom mišljenju znači...“*

Na ovo pitanje je odgovorilo 5 učenika, dok 75 učenika nije dalo odgovor na ovo pitanje. 20 učenika je odgovorio da ne zna šta znači riječ restitucija. Odgovori učenika nalaze se u tabeli ispod.

Odgovori učenika

„Rekli su mi roditelji da je restitucija kada neko učini neku grešku, a onda ih odrasli usmjeravaju na ispravljanje te greške, izbjegavajući kažnjavanje.“

„ Restitucija znači rješavanje konflikta“

„Restitucija znači da ispravimo neku grešku“

„Restitucija je neko popravljjanje, vraćanje nečeg u prvobitno stanje“

„Restitucija je rješavanje konflikta razgovorom“

5.2. Intervju na temu rješavanja konflikata primjenom restitucije sa nastavnicima i pedagogom Osnovne škole „Aneks“

Intervju je bio strukturiran - unaprijed je određena forma i redoslijed pitanja. Istraživanje je sprovedeno u Osnovnoj školi „Aneks“. U istraživanju je učestvovalo 15 nastavnika, od čega 8 nastavnika predmetne nastave i 7 nastavnika razredne nastave i 1 pedagog. Intervju se sastojao od 11 pitanja, odgovori su kategorizirani, a kategorije su određene prema sličnosti odgovora nastavnika. Nastavnici i pedagog su iznijeli svoje mišljenje i stavove o konfliktima, oblicima i restituciji kao jednoj od metoda za rješavanje konfliktnih situacija među djecom, odnosno učenicima. Protokol intervju se nalazi u prilogu 2.

Prvo pitanje intervjuja je glasilo: *„Ako učenici imaju konflikt u razredu od koga najčešće traže pomoć od nastavnika ili razrednog starješine, pedagoga?“*

Na ovo pitanje 15 nastavnika je odgovorilo da učenici traže pomoć od njih, razrednog starješine ili pedagoga. Pedagog je potvrdio da ukoliko nastavnici ne mogu riješiti konflikt sa učenicima, obraćaju se njemu za pomoć.

Drugo pitanje intervjuja je glasilo: *„Koji su po Vama najčešći uzroci zbog kojih učenici dolaze u konflikte?“*

Na ovo pitanje nastavnici su dali više odgovora. Odgovorili su da najčešći uzroci zbog kojih učenici dolaze u konflikt jeste loša komunikacija među njima, međusobna ljubomora, zadirkivanje, izazivanje i pogrešan kućni odgoj.

Treće pitanje je glasilo: *„Koji su najčešći oblici konflikata među učenicima?“*

Nastavnici i pedagog su odgovorili da su najčešći oblici konflikata među učenicima fizički i verbalni obračuni.

Četvrto pitanje je glasilo: *„Koliko često se Vi uključujete u rješavanje konflikata među učenicima?“*

Ukupno 11 nastavnika i pedagog je odgovorilo da se uvijek uključuju u rješavanje konflikata, 2 nastavnika su odgovorili da se uključuju u rješavanje konflikata samo po potrebi, dok 3 nastavnika nisu uopće odgovorili na postavljeno pitanje.

Peto pitanje je glasilo: „*Koje obuke ste prošli u cilju učenja o uspješnom rješavanju konflikata?*“

Ukupno 6 nastavnika je odgovorilo da su prošli obuke stručnog usavršavanja kroz radionice, 7 nastavnika nije dalo odgovor na ovo pitanje, dok su samo 2 nastavnika odgovorila da su jedino na fakultetu prošli jedan vid obuke restitucije. Pedagog je odgovorio da je prošao obuke stručnog usavršavanja, radionice i seminar „Nenasilno rješavanje konfliktnih situacija.“

Šesto pitanje je glasilo: „*Primjenjujete li restituciju kao jednu od metoda za rješavanje konflikata?*“

Ukupno 6 nastavnika i pedagog su odgovorili da koriste restituciju kao jednu od metoda za rješavanje konflikata, 6 nastavnika je odgovorilo da ne koristi restituciju, dok 3 nastavnika nisu dali odgovor na ovo pitanje.

Sedmo pitanje je glasilo: „*Na koji način primjenjujete restituciju ili neku drugu metodu?*“

Ukupno 5 nastavnika je odgovorilo da primjenjuju restituciju na način da učenik spozna svoju grešku i da se stavi u poziciju osobe koja je povrijeđena, 4 nastavnika je odgovorilo da koristi metodu razgovora, 4 nastavnika nisu dali odgovor na ovo pitanje, dok su 2 nastavnika odgovorila da nisu imali priliku primjenjivati restituciju. Pedagog je odgovorio da restituciju koriste u zavisnosti od situacije, težine konflikta i samog učenika.

Osmo pitanje je glasilo: „*Po vašem mišljenju koliko je djelotvorna restitucija za rješavanje konflikata?*“

Ukupno 6 nastavnika i pedagog su odgovorili da je restitucija veoma djelotvorna u odgojno - obrazovnom radu sa djecom, 5 nastavnika nisu dala odgovor na ovo pitanje, 4 nastavnika su odgovorila da je restucija uglavnom djelotvorna ukoliko se koriste i druge metode.

Deveto pitanje intervjuja je glasilo: „*U kojim situacijama najčešće koristite restituciji?*“

Ukupno 4 nastavnika je odgovorilo da restituciju koriste ukoliko se radi o verbalnom konfliktu, 1 nastavnika je odgovorio da koristi restituciju ukoliko se radi o fizičkom konfliktu među učenicima. Dok je 5 nastavnika odgovorilo da ne koristi restituciju uopće, a 3 nastavnika nisu dala odgovor na ovo pitanje, 2 nastavnika su rekli da su pokušali koristiti restituciju za neadekvatno ponašanje u razredu učenika, ali da je bila bezuspješna realizacija. Pedagog je odgovorio da koristi restituciju uzavisnosti od konfliktnih situacija.

Deseto pitanje je glasilo: „Koji su to ishodi u rješavanju konflikata primjenom restitucije?“

Ukupno 10 nastavnika i pedagog su dali skoro identične odgovore, a to je da su ishodi restitucije uviđanje vlastite greške, te popravljjanje iste. Dok 4 nastavnika nisu odgovorili na ovo pitanje, a 1 nastavnik je odgovorio da korištenjem restitucije u svom razredu smanjen broj odgojno - disciplinskih mjera i da su se odnosi među učenicima poboljšali.

Jedanaesto pitanje intervjua je glasilo: „Koje smjernice ili savjete biste rekli budućim nastavnicima za rješavanje konfliktnih situacija među učenicima?“

Za ovo pitanje je izdvojeno nekoliko odgovora nastavnika, koji glase:

„Konflikte bilo koje vrste treba spriječiti, što znači što više razgovarati sa učenicima, prije nego dođe do problema.“

„Saslušati učenike pažljivo, pokušati udovoljiti objema stranama ukoliko se nađu u konfliktnoj situaciji.“

„Potrebno je reagovati na vrijeme, ne samo kritikovati, nego koristiti pohvale.“

„Ako želite nametnuti dužnosti uz primjenu moći, nikada nećete izgraditi moralno ljudsko biće koje želi sarađivati i koje će se osjećati korisnim za društvo.“

5.3. Rezime istraživanja

U istraživanju su učestvovali učenici, nastavnici i pedagog Osnovne škole „Aneks“. Uzorak je činilo 116 ispitanika, od kojih su 50 muških (učenika) i 50 ženskih (učenica) ispitanika predmetne nastave osnovne škole „Aneks“, te 8 nastavnika predmetne i 7 nastavnika razredne nastave i 1 pedagog.

U istraživanju je bilo postavljeno pet podhipoteza, a to su:

H1: Konflikti koji se pojavljuju u školi su najčešće prema funkcionalnosti konflikata u odnosu.

H2: Nastavnici primjenjuju restituciju kao odgojnu strategiju za rješavanje konflikta.

H3: Restitucija se provodi u situacijama kada je učeniku potrebna pomoć da uvidi svoju pogrešku.

H4: Učenici primjenjuju restituciju u rješavanju konfliktnih situacija.

H5: Nastavnici smatraju da restitucija ima pozitivan ishod na učenike, jer prihvataju odgovornost kada pogriješe.

Pomoću instrumentarija dobili smo odgovore na postavljene podhipoteze. Prema dobijenim rezultatima konflikti koji se pojavljuju u školi su konflikti među učenicima. Većina učenika je odgovorila da u konflikte dolazi sa svojim vršnjacima. Također, nastavnici su naveli da učenici često dolaze u konflikte zbog loše komunikacija među njima, međusobne ljubomore, zadirkivanja, izazivanja i pogrešnog kućnog odgoja. Nastavnici i učenici su dali podjednake odgovore kada su u pitanju konflikti koji se pojavljuju u školi.

Prema nastavnicima i pedagogu ishod restitucije je da učenici uvide svoje vlastite greške, te da ih poprave. Također, primjenom restitucije smanjen je broj odgojno - disciplinskih mjera u razredu. Većina nastavnika i pedagog su imali podjednako mišljenje kada su u pitanju ishodi restitucije. Kada su u pitanju odgojne strategije za rješavanje konflikata, nastavnici su odgovorili da koriste restituciju, ali i metodu razgovora. Smatraju da je najbitnije razgovarati sa učenicima kako bi se konflikt riješio i kako bi obje strane bile zadovoljne.

Kada je u pitanju primjenjivanje restitucije, nastavnici i pedagog su odgovorili da restituciju koriste u zavisnosti od težine konflikata među učenicima; da li je riječ o fizičkom ili verbalnom sukobu.

U istraživanju je bila postavljena i podhipoteza da učenici primjenjuju restituciju za rješavanje konflikata. Učenici su na osnovu svojih primjera pokazali da nisu dovoljno upoznati sa restitucijom. Od glavnih karakteristika restitucije u njihovim primjerima prisutan je trud da učenik riješi konflikt, i da razgovorom sa osobom sa kojom je došao u konfliktnu situaciju, ili pak, sa nastavnikom ili roditeljem. Nastavnik ili roditelj je tu da posavjetuje učenika kako da se ispravi svoju pogrešku bez kritikovanja, krivnje ili ljutnje. Međutim, na osnovu primjera učenika ne možemo govoriti o korištenju zadovoljavajuće naknade za oštećenog ili pak, da su učenici sami došli do ideje kako popraviti novonastalu situaciju što je i glavna karakteristika restitucije. Nastavnici su ti koji su trebali više uključiti učenike u model restitucije, jer restitucija omogućuje nastavniku da osobu preusmjeri. U modelu restitucije nastavnikom se djelovanjem ličnost ne umanjuje. Naprotiv, on koristi restituciju kao sredstvo uspostave kontrole tako da pritom poštovanje pojedinca ne bude žrtvovano. Kada učenici shvate da je cilj discipline njihovo jačanje i podučavanje neće se više plašiti suočavanja s vlastitim greškama. Na problem će početi gledati kao na priliku da nauče biti bolje osobe.

U anketnom upitniku se nalazio otvoreni tip pitanja. Učenici nisu davali potpune odgovore što je otežavalo interpretaciju rezultata istraživanja. Na pitanje „*Opiši jednu konfliktu situaciju koju si uspješno riješio*“ veliki broj učenika nije dao odgovor. Također, pojedini nastavnici nisu željeli odgovarati na neka od pitanja u intervju, što je otežalo donošenje konačnih rezultata istraživanja.

Na osnovu prikupljenih podataka možemo primjetiti da nekolicina nastavnika primjenjuje restituciju za rješavanje konfliktnih situacija među učenicima. Nastavnicima i pedagogu je najbitniji razgovor sa učenicima, kako bi uvidjeli svoje greške i ispravili ih. Dakle, u praksi nastavnici stavljaju metodu razgovora na prvo mjesto dok načela restitucije ostaju u drugom planu. Pojedini nastavnici restituciju ne primjenjuju u praksi.

Važna napomena jeste da dobijeni rezultati prezentiraju sliku Osnovne škole „Aneks“, te se ne može generalizirati i govoriti za sve škole, odnosno za sve odgojno - obrazovne ustanove.

ZAKLJUČAK

Konflikt je sastavni dio svakodnevnog života, što podrazumijeva i da se javlja u školskom okruženju. Stoga je vrlo važno prepoznati konflikte, da bismo reagovali na adekvatan način. Konflikt nužno ne mora biti loše prirode, štoviše može nam pomoći u detektovanju postojećeg problema, a samim time i u rješavanju kako bi se odnosi učvrstili. Konflikte u školi možemo riješiti različitim metodama i tehnikama, kao što su: komunikacija, aktivno slušanje, ti ja poruke, restitucija i metoda nenasilnog i konstruktivnog rješavanja konflikata.

Restitucija je postupak popravljavanja učinjenje štete. Ona je zamjena za kažnjavanje i kontrolu, te razvija samodisciplinu kod djece da kritički promišljaju o vlastitim postupcima i traže rješenje problema. Restitucija daje nastavniku, odgajatelju ili roditelju mogućnost da dijete preusmjeri, te uspostavi kontrolu bez žrtvovanja djetetovog ponašanja.

Cilj restitucije jeste da djeca shvate da važnost discipline njihovo jačanje i poučavanje, te da na problem gledaju kao na priliku da postanu bolje osobe. Primjena takvog pristupa u učionici ili kod kuće ima višestruke pozitivne učinke; na dijete se ne gleda kao na osobu koja je pogriješila i za to ga je potrebno kazniti, nego mu se daje prilika da ispravi svoje ponašanje ili počinjenu pogrešku.

Metodom nenasilnog i konstruktivnog rješavanja konflikata učimo djecu kako da na stvaralački način rješavaju probleme, te kako da se što efikasnije nose sa konfliktima u budućnosti. Kada govorimo o školskim konfliktima važno je prvenstveno otkriti uzroke konflikta, a oni mogu biti mnogobrojni (slaba komunikacija između učenika, učenika i nastavnika, nastavnika i roditelja itd.), te staviti naglasak na opasnost produbljivanja konflikta, ukoliko se ništa ne poduzme. Stanje sa tenzijama će negativno uticati na školsku klimu. Bez konstruktivnog djelovanja na konflikte, njihovo rješavanje svest će se na kažnjavanje.

Svi konflikti imaju tendenciju da budu konstruktivni ili destruktivni. Samo konstruktivni konflikti imaju pozitivan efekat na nastavu i školu. Neophodno je pružiti određenu platformu kako bi i sami učenici naučili konstruktivno rješavati konflikte, gdje bi kroz planirane susrete i organizacije, pomoću voditelja i pravilne komunikacije razvijale što bolje kompetencije kako bi sami u budućnosti mogli rješavati svoje probleme.

Rezultati dobiveni ovim istraživanjem potvrđuju da primjena restitucije u rješavanju konflikata među učenicima u Osnovne škole „Aneks“ od strane nastavnika nije zastupljena u

tolikoj mjeri. Naime, nastavnicima i pedagogu je najbitniji razgovor sa učenicima, kako bi uvidjeli svoje greške i ispravili ih. Međutim, restitucija ne počiva samo na razgovoru sa počiniteljem, već na pružanju zadovoljavajuće naknade povrijeđenom tako da obje strane budu zadovoljne.

Postavljena podhipoteza da učenici primjenjuju restituciju u rješavanju konfliktnih situacija nije potvrđena. Razlog tome leži u činjenici da učenici nisu upoznati sa glavnim načelima restitucije, te da restituciju poistovjećuju sa metodom razgovora. Također, veliki broj učenika nikada nije ni čuo za izraz restitucija, iz čega možemo zaključiti da nastavnici ne pridaju značaj ovoj metodi. Postavljena podhipoteza da nastavnici smatraju da restitucija ima pozitivan ishod na učenike, jer prihvataju odgovornost kada pogriješe je potvrđena. Nastavnici su odgovorili da smatraju da restitucija ima pozitivan ishod u rješavanju konflikata među učenicima. Iako su nastavnici odgovorili da restitucija ima pozitivan ishod, istu, ne primjenjuju u svojoj praksi. Jedan od razloga može biti nedovoljno znanje ili nedostatak edukacije u odgojno-obrazovnoj ustanovi. Na osnovu rezultata istraživanja postavljene podhipoteze se odbacuju. Jedan od razloga koji je mogao uticati na rezultate istraživanje je nedovoljno poznavanje teme.

Važna napomena jeste da dobijeni rezultati prezentiraju sliku Osnovne škole „Aneks“, te se ne može generalizirati i govoriti za sve škole, odnosno za sve odgojno - obrazovne ustanove.

Jedne od preporuka za nastavnike i njihov rad u odgojno-obrazovnoj ustanovi je da se što više educiraju o restituciji, da odlaze na razne edukacije, radionice ili seminare kako bi unaprijedili i proširili znanje o ovoj metodi.

LITERATURA

1. Ajduković, M., Pečnik, N. (2007). *Nenasilno rješavanje sukoba*. Zagreb: Alinea
2. Anić, S., Klaić, N., Domović, Ž.: Veliki rječnik stranih riječi: tuđice, posuđenice, izrazi, kratice i fraze, Sani-plus, Zagreb, 1998., str. 717.
3. Božac, M. G. (2008). Menadžment konflikta. *Economic Research*, str. 45-61.
4. Brajša, P. (1993). *Pedagoška komunikologija*. Zagreb: Školske novine.
5. Brajša, P. (1996). Umijeće razgovora, C.A.S.H., Pula.
6. Bratanić, M. (1993). *Mikropedagogija*. Zagreb: Školska knjiga.
7. Cohen , L., Manion, L., & Keith, M. (2007). *Metode istraživanja u obrazovanju*. Jastrebarsko: Naklada slap
8. Gossen, D. C. (1994). *Restitucija*. Zagreb: Alinea.
9. Kolić- Vehovec, S.(1998) Edukacijska psihologija. Rijeka: Filozofski fakultet
10. Isić, U. (2010). *Vršnjačka medijacija (priručnik za roditelje i nastavnike)*. Sarajevo: OSCE.
11. Mackonochie, A. (2006). Dječji ispadi bijesa i ružno ponašanje. Zagreb: Mozaik knjiga.
12. Muminović, H. (2003). Osnovi didaktike, Sarajevo, DES.
13. Mužić, V. (1999). Uvod u metodologiju istraživanja odgoja i obrazovanja, Zagreb, EDUCA
14. Jindra, R., Peko A., Rahaela V. (2010). Učimo aktivno slušati, Zbornik radova.
15. Juričić, M. (2014). Pedagoška istraživanja. *Kompetentnost nastavnika – pedagoške i didaktičke dimenzije*, str. 77-93.

16. Jusović, R. R., Handžar, G. S. (2009). *Škola kao odgoj*. Sarajevo: Save the Children UK & Centar za obrazovne inicijative Step by Step.
17. Polić, I. (2017). *Metode uspješne komunikacije (Završni rad)*, Učiteljski fakultet, Zagreb.
18. Vodopija, Š. (2007): *Umijeće slušanja*. Zadar: Naklada d.o.o.
19. Slatina, M. (2006). *Seminarski i diplomski rad u univerzitetnoj nastavi*, dostupno na: http://www.pedagogijaffsa.com/download/seminarski_diplomski.zip
20. Stevanović, M. (1998). *Školska pedagogija*. Sarajevo: Prosvjetni list.

PRILOZI

Prilog 1: Anketni upitnik

Konflikti u školi

Azra Sobo

Studentica Odsjeka za pedagogiju

Draga učenice, dragi učenice

Pred tobom se nalazi anketni upitnik o konfliktima. Pojam konflikt se odnosi na sukob (svađu, raspravu) između dvije ili više osoba zbog različitih mišljenja, interesa, potreba, stavova ili želja. Anketa je anonimna i koristi se samo u svrhu istraživanja. Molim te da na pitanja odgovoriš iskreno.

Kako bi odgovorio/la na ovaj upitnik pažljivo pročitaj svaku tvrdnju i odluči u kojoj mjeri se ona odnosi na tebe. Zaokruži **1** ako se tvrdnja uopće ne odnosi na tebe. Zaokruži **5** ukoliko se tvrdnja u potpunosti odnosi na tebe.

Koristi sljedeće vrijednosti da naznačiš stepen u kojoj se navedene tvrdnje odnose na tebe.

1	2	3	4	5
Uopće se ne odnosi na mene	Djelimično se odnosi na mene	I odnosi se i ne odnosi na mene	Uglavnom se odnosi na mene	U potpunosti se odnosi na mene

Razred: _____

Dob: _____

Spol: • M • Ž

Koji je bio tvoj školski uspjeh na kraju prethodog polugodišta ?

- 1 (nedovoljan)
- 2 (dovoljan)
- 3 (dobar)
- 4 (vrlo dobar)
- 5 (odličan)

Anketa je anonimna

Konflikti u školi

TVRDNJE		OPIS				
1.	Prisustvao/la sam svađama mojih vršnjaka	1	2	3	4	5
2.	Ogovaram druge sa svojim vršnjacima.	1	2	3	4	5
3.	Prisustvao/la sam ogovaranju drugih.	1	2	3	4	5
4.	Ismijavam druge u razredu.	1	2	3	4	5
5.	Mogu se obratiti nastavniku za pomoć, kada imam konflikt sa vršnjakom u razredu.	1	2	3	4	5
6.	Nastavnik me pažljivo sasluša i pomogne mi u rješavanju konflikta.	1	2	3	4	5
7.	Mogu se obratiti pedagogu za pomoć.	1	2	3	4	5
8.	Pedagog me pažljivo sasluša i pomogne mi u rješavanju konflikta.	1	2	3	4	5
9.	U sukob dolazim sa istim spolom	1	2	3	4	5
10.	Volim biti u centru pažnje u svom razredu.	1	2	3	4	5
11.	Prijateljski se odnosim prema svima u razredu.	1	2	3	4	5
12.	Kada ne mogu riješiti konflikt sa vršnjacima, obratim se roditeljima.	1	2	3	4	5
13.	Sam rješavam konflikte sa svojim vršnjacima.	1	2	3	4	5

Odgovori na sljedeća pitanja:

1. Najčešći razlog zbog kojeg dolazim u konflikte je _____

2. Način na koji rješavam konflikt je _____

3. Kada imam konflikt sa vršnjakom, ja se osjećam _____

4. Najčešće u konflikt dolazim sa vršnjakom koji je _____

5. Konflikte izbjegavam na način da _____

6. Nakon konflikta sa vršnjakom, naš odnos bude _____

7. Kada sam zatražio pomoć od roditelja pomogli su mi na način

8. Kada sam zatražio pomoć od nastavnika pomogli su mi na način

9. Kada sam zatražio pomoć od pedagoga pomogao mi je na način

10. Moje metode za rješavanje konflikta su _____

11. Opiši jednu konfliktnu situaciju koju si uspješno riješio _____

12. Čuo sam riječ restitucija od _____

13. Restitucija po mom mišljenju znači _____

Prilog 2:

PROTOKOL INTERVJU O RJEŠAVANJU KONFLIKTA PRIMJENOM RESTITUCIJE SA PEDAGOGOM ŠKOLE

Ime i prezime pedagogice: _____

Dob: _____

Radni staž u školi: _____

Datum intervjua: _____

Intervju započeo u: _____

Intervju završio u: _____

Intervju vodila: _____

1. Ako učenici imaju konflikt u razredu da li od Vas traže pomoć u rješavanju istih?

2. Koji su po Vama najčešći uzroci zbog kojih učenici dolaze u konflikte?

3. Koji su najčešći oblici konflikta među učenicima?

4. Koliko se Vi često uključujete u rješavanje konflikta među učenicima?

5. Koje obuke ste prošli u cilju učenja o uspješnom rješavanju konflikta?

6. Da li uključujete roditelje ili nastavnike u rješavanje konflikta?

7. Primjenjujete li restituciju kao jednu od metoda za rješavanje konflikta?

DA NE

8. Na koji način primjenjujete restituciju za rješavanje konflikta?

9. Po Vašem mišljenju koliko je djelotvorna restitucija u rješavanju konflikta?

10. Koji su pozitivni ishodi u rješavanju konflikta primjenom restitucije?

11. Koje smjernice ili savjete biste rekli budućim nastavnicima i pedagogima za rješavanje konfliktnih situacija među učenicima?

Prilog 3:

PROTOKOL INTERVJUA SA NASTAVNICIMA ŠKOLE O RJEŠAVANJU KONFLIKTA PRIMJENOM RESTITUCIJE

Ime i prezime nastavnika: _____	
Dob: _____	Radni staž u školi: _____
<ul style="list-style-type: none">• Predmetna nastava• Razredna nastava	
Datum intervjua: _____	
Intervju započeo u: _____	Intervju završio u: _____
Intervju vodila: _____	

1. Ako učenici imaju konflikt u razredu od koga najčešće traže pomoć?

2. Koji su po Vama najčešći uzroci zbog kojih učenici dolaze u konflikte?

3. Koji su najčešći oblici konflikata među učenicima?

4. Koliko često se Vi uključujete u rješavanje konflikta među učenicima?

5. Koje obuke ste prošli u cilju učenja o uspješnom rješavanju konflikta?

6. Primjenjujete li restituciju kao jednu od metoda za rješavanje konflikta?

DA NE

7. Na koji način primjenjujete restituciju ili neku drugu metodu?

8. Po Vašem mišljenju koliko je djelotvorna restitucija za rješavanje konflikta?

9. U kojim situacijama najčešće koristite restituciju?

10. Koji su to ishodi u rješavanju konflikta primjenom restitucije?

11. Koje smjernice ili savjete biste rekli budućim nastavnicima za rješavanje konfliktnih situacija među učenicima?
