

Spôsoby riešenia konfliktných situácií u žiakov mladšieho školského veku

Ways of Solving Conflict Situations of Younger School Age Pupils

PaedDr. Zuzana Hollá, PhD.

*Katedra pedagogiky
Pedagogická fakulta Katolíckej univerzity
Nám. A. Hlinku 56/1
034 01 Ružomberok
e-mail: holla@fedu.ku.sk*

Kľúčové slová: Konflikt. Konfliktná situácia. Autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov. Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov. Žiaci mladšieho školského veku.

Key words: *Conflict. Conflict situation. Authoritative ways of conflict solving. Alternative ways of conflict solving. Schoolchildren junior school age.*

Abstrakt: Príspevok pojednáva o spôsoboch riešenia konfliktných situácií u žiakov mladšieho školského veku na vyučovaní a mimo vyučovania (cez prestávky). Zameriava sa predovšetkým na riešenie interpersonálnych konfliktov žiakov 3. a 4. ročníkov ZŠ. Cieľom príspevku je medzi iným poukázať aj na to, že existujú efektívnejšie spôsoby riešenia vzájomných konfliktov žiakov mladšieho školského veku ako tie, ktoré žiaci toho veku najčastejšie uplatňujú.

Abstract: *The paper deals with ways of solving conflict situations of younger school age pupils both during and out of educational process (during breaks). It aims mainly at solving interpersonal conflicts of pupils of 3rd and 4th grades of elementary schools. The aim of the paper is, besides other matters, to point out that there are more effective ways of solving mutual conflicts of younger school age pupils than those which the pupils of that age use mostly.*

Súboje, nerozhodnosť, hnev, nedostatočné prijatie...

Konflikty sú takou prirodzenou súčasťou nášho každodenného života a vzťahov s druhými, že o nich obyčajne ani nerozmýšľame, neanalyzujeme ich, ani ich neskúmame. Stretávame sa s nimi nielen v podobe vnútorných konfliktov, ale prežívame ich aj s rodičmi, súrodencami, kamarátmi či kolegami v zamestnaní. Napriek tomu, že ich väčšina ľudí vníma ako negatívnu a deštruktívnu silu, môžu byť príležitosťou na ďalší rast.

Pojem konflikt sa najskôr používal v oblasti diplomacie pri diplomatických konfliktoch. Až neskôr prešiel do psychológie a stal sa jednou z jej najzložitejších, najťažších, ale aj najpraktickejších oblastí každodenného života. Úlohou psychológie v tejto oblasti je skúmanie a analýza samotných konfliktov, hľadá, čo majú konflikty spoločné a v čom

sa od seba líšia. Ďalej zisťuje príčiny vzniku konfliktov, či sa im dá predchádzať, či sú pre človeka nevyhnutné, a keď vzniknú, hľadá spôsoby, ako ich treba riešiť.

Treba si uvedomiť, že konflikty sú niečím, čo sa týka každého človeka – nielen človeka dospelého alebo mladého, ale týkajú sa taktiež malého dieťaťa. Dost často sme si zvykli považovať obdobie detstva za idylické, v ktorom niet žiadnych väčších problémov ani konfliktov. Nie je to ale celkom tak. Konflikty prežívajú aj žiaci mladšieho školského veku, či už doma v rodine (s rodičmi, súrodencami), alebo v škole (vo vzťahu so spolužiakmi, s učiteľom). Už samotný vstup do školy prináša so sebou viacero nových vzťahov, a teda aj nových problémov a konfliktov.

Literatúra uvádza, že medzi najčastejšie spôsoby vyrovnávania sa s konfliktnými situáciami patria tzv. obranné frustračné mechanizmy (Drlíková, Ďurič, 1992). Ide vlastne o správanie, ktorého cieľom je zachovať vnútornú rovnováhu a duševné zdravie.

Najčastejšou krátkodobou reakciou na konfliktnú situáciu detí mladšieho školského veku je agresia. Agresiou označujeme „útočné správanie, ktoré obyčajne nastupuje ako reakcia na skutočné alebo zdanlivé ohrozenie vlastnej (predovšetkým) moci, najčastejšie ako prejav hnevu“ (Ondrejko, Brezák, Lubelcová a kol., 2001, s. 71). Prejavuje sa buď slovne (nadávky, ohováranie), alebo fyzicky (bitie, trhanie, hryzenie, ťahanie za vlasy a pod.). Môže byť nasmerovaná proti veciam, zvieratám, iným ľuďom (učiteľovi, spolužiakom, rodičom atď.) alebo dokonca k vlastnej osobe.

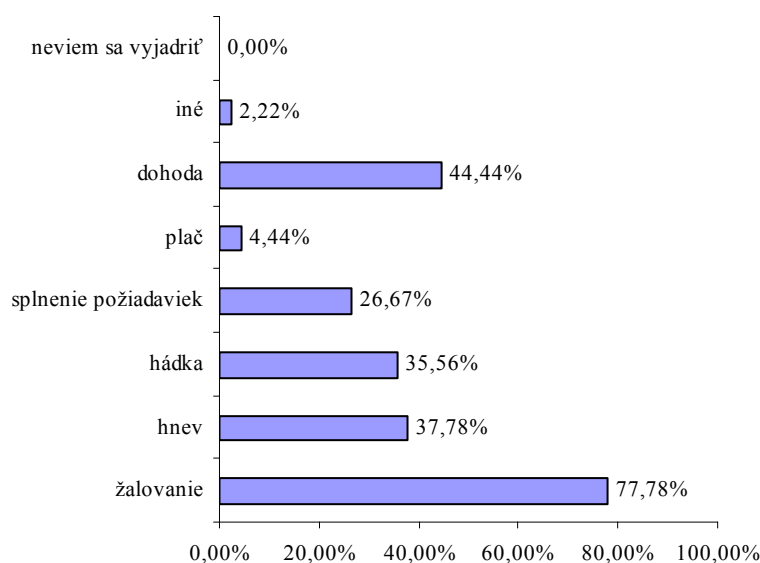
V našom výskume sme sa zamerali na konfliktné situácie a ich riešenie prostredníctvom žiakov 3. a 4. ročníkov ZŠ v Trenčianskom okrese. (Príspevok prezentuje čiastočné výsledky dizertačnej práce.) Do výskumu sa zapojilo spolu 225 žiakov, z toho 109 žiakov 3. ročníkov a 116 žiakov 4. ročníkov a 45 učiteľov, z toho 23 učiteľov 3. ročníkov a 22 učiteľov 4. ročníkov. Z celkového počtu detí bolo 175 chlapcov a 50 dievčat. Čo sa týka pohlavia učiteľov, ktorí sa podieľali na výskume, z celkového počtu 45 bolo 44 žien a 1 muž.

Ako riešia konfliktné situácie žiaci, ktorí boli podrobení nášmu výskumu? Odpoveď na túto otázku dostaneme, keď sa bližšie pozrieme na nasledujúce tabuľky a obrázky.

Tabuľka 1. Spôsoby riešenia konfliktných situácií na vyučovaní z pohľadu učiteľov.

	n	%
žalovanie	35	77,78
hnev	17	37,78
hádky	16	35,56
splnenie požiadaviek	12	26,67
plač	2	4,44
dohoda	20	44,44
iné	1	2,22
neviem sa vyjadriť	0	0,00

Medzi najčastejšie spôsoby, ktorými žiaci mladšieho školského veku riešia vzniknuté konfliktné situácie na vyučovaní, patrí na prvom mieste žalovanie, ku ktorému sa z celkového počtu učiteľov priklonilo až 35 učiteľov (77,78 %). Veľmi častým a obdivuhodným spôsobom riešenia konfliktov je vzájomná dohoda (20 učiteľov – 44,44 %), ktorá sa ocitla na druhom mieste. Ďalšími spôsobmi riešenia konfliktov žiakmi po vzájomnej dohode, ktoré učitelia u žiakov postrehli, sú hnev (17 učiteľov – 37,78 %), hádka (16 učiteľov – 35,56 %) a splnenie požiadaviek (12 učiteľov – 26,67 %). Iba 2 učitelia (4,44 %) uviedli, že ich žiaci riešia konflikty na vyučovaní plačom a 1 učiteľ (2,22 %) uviedol, že sa žiaci navzájom medzi sebou pobijú.



Obr. 1. Spôsoby riešenia konfliktných situácií na vyučovaní z pohľadu učiteľov.

Tabuľka 2. Spôsoby riešenia konfliktných situácií mimo vyučovania (cez prestávky) z pohľadu učiteľov.

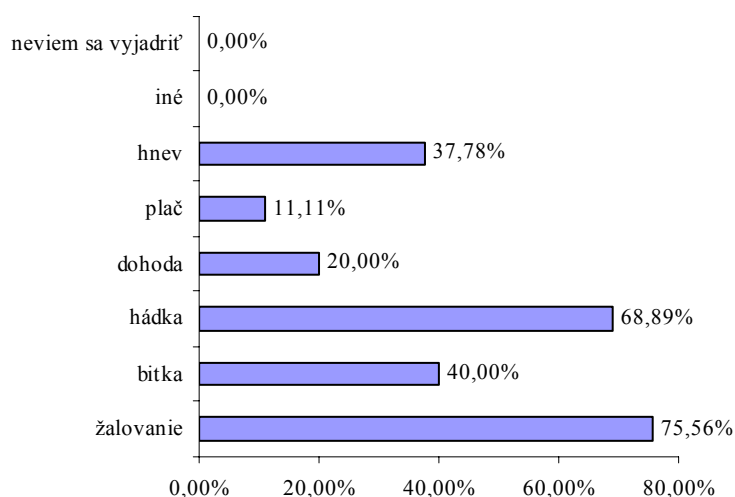
	n	%
žalovanie	34	75,56
bitka	18	40,00
hádky	31	68,89
dohoda	9	20,00
plač	5	11,11
hnev	17	37,78
iné	0	0,00
neviem sa vyjadriť	0	0,00

Medzi najčastejšie spôsoby, ktorými žiaci mladšieho školského veku riešia konfliktné situácie mimo vyučovania, je podľa učiteľov taktiež na prvom mieste žalovanie (34 učiteľov – 75,56 %). Na druhom mieste sa už neocitla vzájomná dohoda žiakov, ako to bolo v predchádzajúcom prípade, ale druhým najčastejším spôsobom, akým žiaci riešia svoje konflikty cez prestávky, sú hádky (31 učiteľov – 68,89 %). Dohodu používajú

žiaci len veľmi málo, o čom svedčí aj malý počet učiteľov (9 učiteľov – 20,00 %), ktorí pripúšťajú túto možnosť.

Rozdiel v riešení konfliktov žiakmi cez hodinu a cez prestávku môžeme vidieť aj v používaní fyzickej agresie. Počas vyučovacej hodiny len 1 učiteľ postrehol, že deti riešia svoje konflikty bitkou, zatiaľ čo cez prestávku túto možnosť pripúšťa až 18 učiteľov (40,00 %). Môžeme si to vysvetliť tým, že cez prestávku deti nie sú pod neustálym dozorom učiteľa, ako je tomu počas vyučovacej hodiny. Popri bitke častým spôsobom riešenia konfliktov žiakmi je hnev (17 učiteľov – 37,78 %).

Veľmi zriedkavou formou, akou žiaci riešia svoje konflikty mimo vyučovania, je okrem spomínanej vzájomnej dohody aj plač (5 učiteľov – 11,11 %).



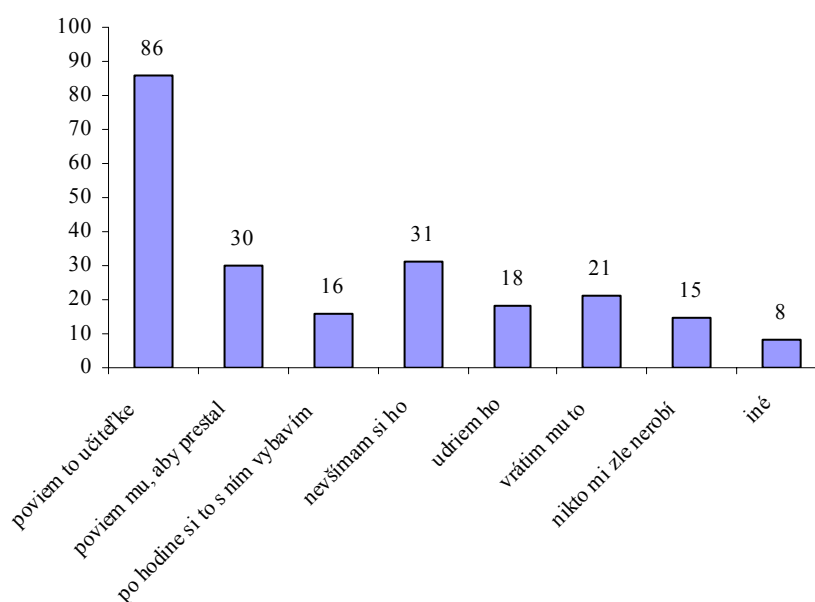
Obr. 2. Spôsoby riešenia konfliktných situácií mimo vyučovania (cez prestávky) z pohľadu učiteľov.

Podľa učiteľov si teda žiaci mladšieho školského veku konflikty medzi sebou (nezávisle od toho, či je vyučovacia hodina alebo prestávka) riešia najčastejšie žalovaním, čiže prostredníctvom učiteľa. A ako je to z pohľadu žiakov?

Tabuľka 3. Spôsoby riešenia konfliktných situácií na vyučovaní z pohľadu žiakov.

	n	%
poviem to učiteľke	86	38,22
poviem mu, aby prestal	30	13,33
po hodine si to s ním vybavím	16	7,11
nevšímam si ho	31	13,78
udriem ho	18	8,00
vrátim mu to	21	9,33
nikto mi zle nerobí	15	6,67
iné	8	3,56
spolu	225	100,00

Reakcie detí mladšieho školského veku na situáciu, keď im niekto robí cez hodinu zle, sú rozličné. Najviac detí – 86 žiakov (38,22 %) odpovedalo, že keď im niekto robí cez hodinu zle, povie to svojej pani učiteľke, 31 detí (13,78 %) si ho vôbec nevšima a 30 detí (13,33 %) odpovedalo, že mu povie, aby prestal. Medzi deťmi sa však nájdu aj také, ktoré mu to vrátia (21 žiakov – 9,33 %), udrú ho (18 žiakov – 8,00 %) alebo si to s ním vybaví po hodine (16 žiakov – 7,11 %). Iné deti odpovedali, že hodia do neho nejaký predmet, vyplazia mu jazyk, pohádajú sa s ním alebo mu vynadajú. 15 detí (6,67 %) sa vyjadrilo, že im nikto cez hodinu nerobí zle.



Obr. 3. Spôsoby riešenia konfliktných situácií na vyučovaní z pohľadu žiakov.

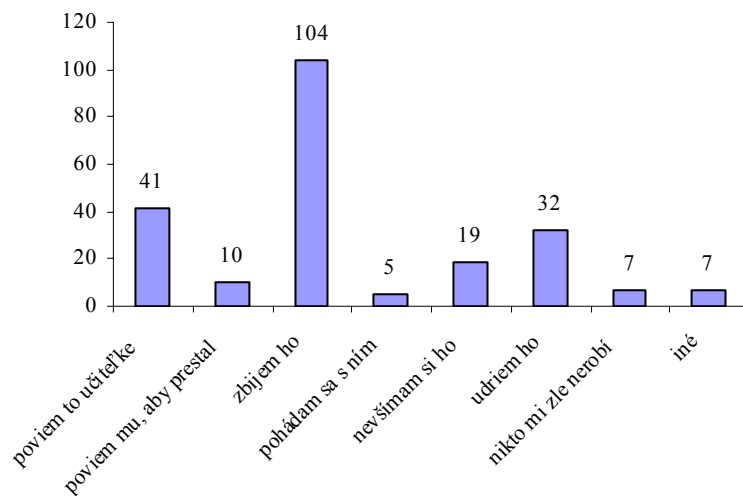
Tabuľka 4. Spôsoby riešenia konfliktných situácií mimo vyučovania (cez prestávky) z pohľadu žiakov.

	n	%
poviem to učiteľke	41	18,23
poviem mu, aby prestal	10	4,45
zbijem ho	104	46,22
pohádam sa s ním	5	2,22
nevšímam si ho	19	8,44
udriem ho	32	14,22
nikto mi zle nerobí	7	3,11
iné	7	3,11
spolu	225	100,00

Ako vyplýva z tabuľky, reakcia detí na to, keď im niekto robí cez prestávku zle, sa líši od reakcie na konfliktnú situáciu počas vyučovacej hodiny. Cez hodinu si žiaci (ako uviedli) najčastejšie riešia svoje konflikty prostredníctvom učiteľa. Cez prestávku sa však táto možnosť ocitá až na druhom mieste (41 žiakov – 18,23 %). Ako vyplýva

z tabuľky, v prvom rade si žiaci riešia svoje konflikty sami. Ako odpovedalo 104 žiakov (46,22 %), ak im niekto robí cez prestávku zle, vybaví sa to s ním bitkou.

32 žiakov (14,22 %) na túto otázku odpovedalo, že ho len udrú. 19 žiakov (8,44 %) sa vyjadrilo, že keď im niekto robí zle, tak si ho vôbec nevšímajú a idú od neho radšej preč, 10 detí (4,45 %) mu povie, aby prestal a 5 žiakov (2,22 %) je takých, ktorí sa s ním pohádajú. Ďalší žiaci sa vyjadrili, že po ňom niečo hodia, rozkopú mu tašku, nahnevajú sa alebo mu riadne vynadajú. Spomedzi všetkých žiakov sú 7 žiaci (3,11 %), ktorí tvrdili, že im cez prestávku nikto zle nerobí.



Obr. 4. Spôsoby riešenia konfliktných situácií mimo vyučovania (cez prestávky) z pohľadu žiakov.

Z predchádzajúcich tabuliek a obrázkov vyplýva, že z pohľadu žiakov je spôsob riešenia vzájomných konfliktov odlišný od pohľadu učiteľov. Cez hodinu riešia svoje konflikty prostredníctvom učiteľa, zatiaľ čo cez prestávky si to vybaví medzi sebou sami bitkou alebo strkaním do seba (menej žalovaním). Prečo to tak asi je? Na túto otázku si vie určite každý sám odpovedať. Učitelia sú so žiakmi najčastejšie cez vyučovaciu hodinu. Nakoľko sa deti mladšieho školského veku neodvážia ešte v prítomnosti učiteľa pobiť, jedinou záchranou na vyriešenie sporu je teda učiteľ. Cez prestávky sú však učitelia v zborovni, takže nemajú o deťoch taký prehľad ako na hodine. Zle je až vtedy, keď príde niektoré z detí požalovať, že sa niečo deje.

Žalovanie je veľkým problémom u žiakov na 1. stupni ZŠ. Nie je to však najlepší spôsob, ako by mali žiaci riešiť svoje vzájomné konflikty v škole. Taktiež vzájomná agresia, či už verbálna alebo fyzická, nie je najvhodnejšou formou, ako vyriešiť spor.

A. Bednařík vo svojej príručke *Riešenie konfliktov* (2001) rozdeľuje základné spôsoby riešenia konfliktov na dve základné skupiny: autoritatívne a alternatívne spôsoby riešenia konfliktov.

Autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov sú všetky spôsoby riešenia konfliktov vyznačujúce sa tým, že jedna zo strán používa svoju silu a vplyv na to, aby získala čo najviac pre seba, bez ohľadu na druhú stranu a často aj na jej úkor. Ak je do riešenia konfliktu zapojená aj tretia strana, tá autoritatívne rozhoduje buď na základe zákona, vlastnej úvahy alebo v prospech tej strany, o ktorej je presvedčená, že je v práve. Autorita potom od strán vyžaduje, aby jej rozhodnutie dodržiavali, nezávisle od toho či sú s ním spokojné alebo nie. Autoritami sú často rodičia, učitelia, nadriadení, starostovia, policajti alebo experti v rôznych oblastiach, súdy, arbitráž alebo rôzne oddelenia a komisie na úradoch, ktoré majú právomoc vyjadrovať sa k sporným otázkam spadajúcich do ich kompetencie (napr. metodické centrá, inšpektoráty...).

Autoritatívne rozhodnutia často stavajú obe strany do nepriateľských pozícií. Niekedy sa stáva, že rozhodnutie autority dokonca neuspokojuje ani jednu zo strán a obe sú nahnevané a nespokojné s rozhodnutím, ktoré im bolo nanútené. Častým dôsledkom takéhoto rozhodnutia je, že minimálne jedna zo strán je s rozhodnutím nespokojná.

Medzi autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov Bednařík zaraďuje:

1. *Rozhodnutie autoritou* – autorita (ako tretia osoba) rieši konflikt tým, že rozhoduje o všetkom podľa vlastného uváženia alebo podľa pravidiel, ktoré sama uznáva. Neberie do úvahy záujmy strán. Riadi sa podľa vlastného úsudku, čo je pre nich najlepšie.
2. *Presadenie sa silou* – pri presadení sa silou strany nerobia spolu žiadne dohody, ale bez ohľadu na druhú stranu presadzujú svoje záujmy. Vyhráva tá strana, ktorá je silnejšia.
3. *Súdne rozhodnutie* – je vysoko formalizované a spôsob vedenia má svoju stanovenú formu. V spore rozhoduje sudca alebo senát (laickí prísediaci alebo sudcovia z povolania) na základe dôkazov dodaných od právnikov zastupujúcich sporiace strany, ktoré sa snažia prostredníctvom platných zákonov presadiť svoje práva. Sudca alebo senát na základe interpretácie práva a zákonov vyriekne rozhodnutie, ktoré musia obidve strany rešpektovať.
4. *Arbitráž* (rozhodcovské konanie) – pri riešení sporu rozhoduje tretia nezávislá osoba – arbiter (rozhodca), ktorá po vypočutí sporiacich sa strán, podľa platného právneho poriadku nájde právne riešenie sporu a oznámi im ho.

Základným princípom alternatívnych spôsobov riešenia konfliktov je presunutie vplyvu na riešenie z autority (zo silnejšieho, mocnejšieho) priamo na strany, ktoré sú do konfliktu zapojené. Alternatívne spôsoby sa vyznačujú predovšetkým tým, že sa snažia vytvoriť čo najväčšiu rovnováhu medzi stranami. Vytvárajú čo najväčší priestor pre to, aby strany mohli slobodne rozhodovať nielen o čom, ale aj akým spôsobom sa dohodnú. Ak je do riešenia sporu zapojená tretia strana, snaží sa zvoliť také spôsoby riešenia, ktoré umožňujú stranám ovplyvňovať priebeh a spôsob rozhodovania a obsah konečnej dohody. Strany sa len navzájom kontrolujú v plnení dohody. Ak sa ukáže, že s ňou nie sú spokojné, snažia sa riešenie vylepšiť.

Tento spôsob riešenia konfliktov je oveľa prospešnejším spôsobom, ako riešenie konfliktov autoritatívnym spôsobom. Pri autoritatívnom spôsobe riešenia konfliktov je prinajmenšom jedna zo strán nespokojná s výsledkom, kdežto pri alternatívnom riešení konfliktu, aj keď sa nepodarí nájsť optimálne riešenie, obidve strany sú spokojnejšie, pretože sami mali možnosť zasahovať do celého priebehu a uplatňovať svoj vplyv na konečný výsledok. Tento spôsob riešenia konfliktov by mali učitelia učiť svoje deti.

Medzi alternatívne spôsoby riešenia konfliktov zaraďujeme:

1. *Vyjednávanie* – je spôsob riešenia konfliktov priamou komunikáciou strán, ktoré sa snažia dospieť k spoločnej dohode prostredníctvom argumentovania, zjednávania a ujasňovania si svojich pozícií a záujmov.
2. *Facilitácia* – pri riešení sporu dvoch strán vystupuje tretia nezávislá osoba – facilitátor (uľahčovateľ), ktorý pomáha usmerňovať ich dialóg tak, aby efektívne v rámci dohodnutých pravidiel spolu vyjednali obojstranne uspokojujúcu dohodu.
3. *Zmierovanie* – je zamerané na vytvorenie alebo znovu obnovenie medziľudských vzťahov medzi stranami. Zmierovač pomáha sporiacim sa stranám nájsť vzájomné porozumenie ich postojov, emócií a potrieb, čím sa dôjde k dohode a vzájomnému rešpektu strán.
4. *Mediácia* – sporiace sa strany komunikujú prostredníctvom tretej nestrannej osoby – mediátora (sprostredkovateľa), ktorý im pomáha uvedomiť si svoje záujmy a pozície a na základe toho vyjednať dohodu výhodnú pre obe strany. Mediácia je o niečo aktívnejšia a štruktúrovanejšia intervencia ako facilitácia. Na rozdiel od zmierovania je viac zameraná na utvorenie praktickej dohody konkrétneho sporu. Dobrý medziľudský vzťah medzi stranami je až druhotnou záležitosťou (ten v podstate vyplýva z úspešného vyjednaní dohody).

Keď sa žiaci ocitnú v konfliktnej situácii, často hľadajú pomoc a radu u učiteľa. Dôležité je, aby si uvedomili, že vo väčšine prípadov majú na svoje konflikty odpoveď sami. Jednoducho len potrebujú trpezlivého človeka, ktorý si ich problém vypočuje. Čo sa stane, keď im dá učiteľ radu? Ak je tá rada dobrá, budú za ním chodiť vždy, keď sa ocitnú v konfliktnej situácii. Stanú sa od neho závislými a nebudú vedieť samostatne riešiť svoje problémy. V prípade, že je rada zlá, obvinia za svoje problémy učiteľa. Úlohou učiteľa je zhodnotiť vážnosť konfliktu a schopnosť žiakov vyriešiť si konflikt medzi sebou. Ak vidí, že žiaci nie sú schopní sami od seba vyriešiť konflikt, môže zorganizovať stretnutie za prítomnosti obidvoch sporiacich sa strán, kde im pomôže nájsť skutočné riešenie, ktoré vyhovuje obidvom stranám. Veľmi účinnou pomôckou na hľadanie fungujúceho riešenia problému je veľmi dobre známa metóda brainstormingu.

Na záver by sme mohli vymenovať ešte niekoľko ďalších metód, ktoré môže učiteľ využiť vo svojej pedagogickej práci s deťmi mladšieho školského veku a vďaka ktorým môže rozvíjať schopnosti detí účinne riešiť konfliktné situácie. Sú nimi: Philips 66, HOBÓ metóda, metóda riešenia morálnych dilem, metóda ŽOS (žalujem – obhajujem – súdim), metóda konštruktívnej hádky, inscenačné metódy. Podrobnejší opis

jednotlivých metód môže záujemca nájsť v publikácii M. Zelinu (1996) *Stratégie a metódy rozvoja osobnosti dieťaťa*.

Litaratúra:

1. BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov. Príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava : PDCS, 2001.
2. DRLÍKOVÁ, E., ĎURIČ, L. a kol. 1992. *Učiteľská psychológia*. Bratislava : SPN, 1992.
3. ONDREJKOVIČ, P., BREZÁK, J., LUBELCOVÁ, G. a kol. 2001. *Sociálna patológia*. Bratislava : Veda, 2001.
4. ZELINA, M. 1996. *Stratégie a metódy rozvoja osobnosti dieťaťa*. Bratislava : Iris, 1996.