



PedPilots - Vodič za samostalno učenje za nastavnike

2024-1-HU01-KA220-SCH-000250549



Finansira
Evropska unija

PedPilots – Obuka za nastavno osoblje

Jedinica za učenje 9.

Upravljanje konfliktima tokom izleta

SRB

„Finansirano sredstvima Evropske unije. Izneseni stavovi i mišljenja su stavovi i mišljenja autora i ne odražavaju nužno zvanične stavove Evropske unije ili Fondacije Tempus. Ni Evropska unija, ni nadležni organ koji dodeljuje sredstva ne mogu se smatrati odgovornima za njih.”

12 poglavlja našeg radnog lista dostupna su na web-stranici projekta, gdje se mogu besplatno preuzeti i koristiti. Preporučujemo Genially kao digitalni nastavni resurs koji se može koristiti samostalno.



<https://www.pedpilot.eu/>



<https://view.genially.com/6885f7076f6692a268885f03>

9. Upravljanje konfliktima tokom izleta

Uvod

Školski okviri u kojima se realizuju, čak i međunarodni izleti, pružaju izuzetnu mogućnost učenicima i nastavnicima da upoznaju druge kulture, steknu nova prijateljstva, kao i da se razvijaju svoju ličnost i socijalne veštine. Međutim, ova putovanja ne donose samo radosna iskustva, već mogu kriti i izazove – posebno tokom zajedničkog boravka raznolikih grupa. Učesnici različitog porekla mogu imati različite navike, komunikacijske stilove i očekivanja, što lako može dovesti do nesporazuma, tenzija ili čak otvorenih konfliktata.

Zbog toga je posebno važno da učesnici – posebno prateći nastavnici – budu pripremljeni za prevenciju i efikasno rešavanje konfliktata. Dobro rešeni konflikti ne samo da jačaju grupnu koheziju, već predstavljaju i dragocenu priliku za učenje, razvijajući empatiju, samospoznaju i sposobnost rešavanja problema kod mladih. Stvaranje podržavajuće, otvorene i bezbedne atmosfere doprinosi uspehu programa i pozitivnim iskustvima učesnika.

Ciljevi

- učesnici upoznaju najčešće konfliktne situacije tokom izleta
- nauče da prepoznaju rane znakove konfliktata
- usvajaju efikasne komunikacione i medijacione tehnike
- upoznaju alate za prevenciju konfliktata
- kroz situacione igre vežbaju rešavanje različitih situacija

Vreme predviđeno za nastavnu jedinicu

90–135 minuta

Ishodi učenja

- Učesnik je sposoban da prepozna rane znakove konflikata u okruženju izleta i da razlikuje različite vrste konflikata (npr. vrednosni, emocionalni, interesni konflikt).
- Sposoban je da primenjuje efikasne komunikacione alate (aktivno slušanje, ja-poruke, asertivna komunikacija) kako bi sprečio ili ublažio nastale tenzije.
- Svesno primenjuje različite strategije upravljanja konfliktima (npr. kompromis, saradnja, medijacija), u skladu sa datom situacijom i potrebama učesnika.
- Razvija se empatija i kulturna osetljivost, čime se postiže bolje razumevanje ponašanja učesnika različitog porekla.
- Postaje sigurniji u upravljanju napetim situacijama, sposoban je da smireno interveniše i moderira konflikt u grupi.
- Sposoban je da prepozna sopstveni stil rešavanja konflikata i reflektuje o tome kako on utiče na dinamiku grupe.
- Sposoban je da stvori pozitivnu, podržavajuću atmosferu u kojoj se učesnici osećaju bezbedno da otvoreno razgovaraju o problemima.

Nastavni materijal kroz praktične vežbe

Teorijska pozadina – Priroda konflikta

Pojam konflikta

Konflikt je takav sudar u čijoj se pozadini nalaze suprotstavljene potrebe, namere, želje, težnje, interesi, potrebe, stavovi, mišljenja i vrednosti (Szekszárdi 1995, 1996). Do borbe, odnosno sukoba dolazi onda kada ponašanje jedne ili druge strane sprečava ostvarivanje potreba, ili kada je njihov sistem vrednosti različit (Gordon 1994).

Učestalost konflikata zavisi od opšteg nivoa napetosti u instituciji, grupi ili ličnom okruženju. Zato istraživanje konflikata obuhvata ispitivanje atmosfere, vrednosnog sistema, duha i klime organizacije, kao i kohezije grupe, te empatijskih, komunikacijskih i socijalnih sposobnosti članova grupe, kao i njihove tolerancije. Postojanje konflikata je takođe posledica određenih psiholoških i socijalno-psiholoških zakonitosti, jer razvojni tok grupnih procesa sam po sebi nosi mogućnost konflikata. Takođe, ni smena životnih razdoblja ne može se odvijati bez konflikata. Uzimanje ovih zakonitosti u obzir može olakšati i učiniti efikasnijim upravljanje konfliktima (Deutch 1998).

Nivoi konflikata i mogućnosti njihovog rešavanja često se mogu obraditi kroz strukturisane korake. Jedan od najdelotvornijih modela je **pristup u 7 koraka**, koji pomaže u otkrivanju, razumevanju i konstruktivnom rešavanju konflikata.

1. Prepoznavanje konflikta

- Cilj: Svest o tome da je konflikt prisutan
- Obeležja: Napetost, neslaganje, neprijatna osećanja
- Važno: Nemoj poricati, nemoj potiskivati

2. Analiza konflikta

- Cilj: Razumevanje prirode konflikta, uzroka, učesnika
- Pitanja:
 - Šta je izazvalo konflikt?
 - Ko su učesnici?
 - Koji interesi ili potrebe su povređeni?
- Alat: Komunikacija, aktivno slušanje

3. Uključivanje strana

- Cilj: Motivisati učesnike u konfliktu da traže rešenje
- Važno: Dobrovoljno učešće, izgradnja poverenja

4. Formulisanje zajedničkog cilja

- Cilj: Odrediti cilj koji sve strane mogu prihvatiti
- Primer: „Želimo da ubuduće efikasnije sarađujemo.”

5. Traženje mogućih rešenja

- Cilj: Prikupljanje ideja, mapiranje svih mogućnosti
- Metode: Brainstorming, traženje kompromisa
- Važno: Da svaka strana iznese svoje mišljenje

6. Zaključivanje dogovora

- Cilj: Utvrđivanje konkretnog, jasnog i realnog rešenja
- Važno: Dogovor treba da bude u pisanom obliku, sa rokovima i jasno određenim odgovornostima

7. Praćenje i evaluacija

- Cilj: Proveriti da li dogovor funkcioniše
- Pitanja:
 - Da li se dogovor poštuje?
 - Da li se odnos poboljšao?
 - Da li je potrebna izmena?

I. Uvodna pitanja – početna razmišljanja

Pre nego što započnete konkretne zadatke, pokušajte da odgovorite na sledeća pitanja na osnovu dosadašnjeg iskustva i znanja!

- Šta znači konflikt?
- U kojim situacijama ste se najčešće susreli sa konfliktom?
- Kojom metodom ste uspeali efikasno da rešite konflikt?

II. Situacione vežbe

1. situacija „Neprijatan cimer“

Tema: Ja-poruka, medijacione tehnike, emocionalna povratna informacija

Ana izlazi iz sobe plačući i kaže: „Ne mogu više, Fani je bezobrazna, stalno me zadirkuje i sakrila mi je papuče!“

Pedagog sada mora da odluči kako da reaguje – ne želi da Fani bude obeležena, ali Ani je potrebna podrška.

1. zadatak

- Kako bi pedagog mogao da reaguje osećajno i bez osuđivanja?
- Formulirate ja-poruku koju pedagog može uputiti Ani ili Fani.
- Kasnije: razradite korake medijacije kada su obe prisutne.

2. situacija: „Situacija u autobusu – osećaj nepravde“

Tema: Aktivno slušanje, konfliktno osetljiva povratna informacija

Na povratku sa izleta, u autobusu, dva učenika, Gerge i Mate, počinju da se svađaju oko toga ko gde sedi. Gerge je seo prvi, ali Mate tvrdi: „To je bilo moje mesto i kada smo išli tamo!“

Rasprava se zaoštrava i Mate gurne Gerga. Pedagog prilazi.

2. zadatak

- Šta pedagog može prvo da pita?
- Koje rečenice za refleksiju mogu pomoći da se strane čuju i razumeju?
- Šta reći ako niko nije spreman da popusti?

3. situacija: „Noćno ometanje – preterana reakcija?“

Tema: Prepoznavanje komunikacionih stilova, davanje povratne informacije

Posle ponoći, u jednoj sobi dvoje učenika još razgovaraju i smeju se. Treći učenik, Tamaš, nervozno viče: „Ućutite više, idioti! Ne znate da se ponašate!“

Ujutru se ostali žale da je Tamaš reagovao preagresivno.

3. zadatak

Pročitajte tri različite reakcije i odredite koji komunikacioni stil karakteriše dati odgovor.

Izaberite: Agresivno, Pasivno, Asertivno

1. odgovor:

„Dosta mi je vas! Uvek ste vi krivi što ne mogu da spavam! Sada odmah da bude tišina, ili zovem nastavnika!“

Ovo je:

- ☐ Agresivno
- ☐ Pasivno
- ☐ Asertivno

2. odgovor:

(Tamaš ne kaže ništa, tiho trpi. Ujutru je umoran i razdražljiv, ali ne govori šta ga muči.)

Ovo je:

- ☐ Agresivno
- ☐ Pasivno
- ☐ Asertivno

3. odgovor:

„Momci, nemojte se ljutiti, ali meni je teško da zaspim ako još ima buke. Da li biste mogli da pričate tiše, ili da odete u zajedničku prostoriju?”

Ovo je:

- ☐ Agresivno
- ☐ Pasivno
- ☐ Asertivno

4. zadatak

Samorefleksija: razmislite o sledećem!

- Koja reakcija najviše liči na to kako Vi obično reagujete u situaciji koja Vas ometa?
- Koja je prednost takve reakcije? A koji je nedostatak?

III. „Poluautomatske reakcije” – Refleksivna vežba za pedagoge

Ovaj samostalni refleksivni zadatak pomaže u prepoznavanju situacija koje izazivaju emocionalnu reakciju i u osveščivanju sopstvenih „glavnih reakcijskih obrazaca”. Cilj je da umesto poluautomatske reakcije dođe odgovor – svesna odluka u komunikaciji.

1. zadatak – Trenutne emocionalne reakcije

Pročitajte sledeće situacije.

Ne razmišljajte mnogo! Zapišite prvu emociju ili telesnu reakciju (npr. bes, grimasu, stezanje u stomaku, smeh, nelagodnost, uzdah, okretanje).

Primeri:

- Učenik podrugljivo kaže: „Da li ste ovo stvarno ozbiljno mislili, učiteljice?”
- Kolega dovodi u pitanje Vašu odluku pred decom.
- Učenik potpuno ignoriše ono što mu govorite.
- Roditelj ljutito zove: „Zašto moje dete plače? Šta ste mu uradili?”

2. zadatak – Verbalizovana refleksija

Sada se vratite istim situacijama i uz svaku napišite po jednu reč koja izražava: Emociju koju je situacija izazvala (npr. bes, strah, nelagodnost, bespomoćnost) ili Refleksnu reakciju (npr. vičem, povlačim se, objašnjavam, branim se).

3. zadatak – Identifikujte svoj „okidač”

Koja situacija je kod Vas izazvala najjaču reakciju?

Zašto baš ta? Da li imate slična ranija iskustva?

Koje „unutrašnje dugme” je ova situacija mogla da pritisne?

4. zadatak – Prepoznavanje obrasca ponašanja

Izaberite koji reakcioni obrazac biste najverovatnije primenili u ovim situacijama:

- ☐ Povući se (npr. izbegavam, ćutim)
- ☐ Konfrontirati (npr. odmah reagujem, branim se, uzvraćam)
- ☐ Pokušati da razumem (npr. pitam, tumačim, sačekam)

5. zadatak – Isprobavanje alternativnog odgovora

Izaberite jednu situaciju na koju ste do sada automatski reagovali.

Napišite asertivan, svestan odgovor koji može zameniti tu refleksnu reakciju.

IV. Stratégije za rešavanje konflikata

4.1. Thomas–Kilmann model

- Takmičenje
- Izbegavanje
- Kompromis
- Prilagođavanje
- Saradnja

Vežba: „Koja sam strategija?” – pokretna aktivnost / online glasanje

- Učesnici biraju strategiju na osnovu situacija
- Obrazlažu razloge svojih odluka

4.2. Situacione kartice

1. Kartica: Dva deteta se potuku na fudbalskom terenu. Jedno tvrdi uvređeno da ga „uvek zadirkuju”.

Koja strategija bi bila najbolji odgovor?

2. Kartica: Kolega javno kritikuje vašu odluku pred decom.

Šta biste uradili?

3. Kartica: Deo grupe kasni na program, a sada se žale: „Zašto nas niste sačekali?”

Kako biste reagovali?

4. Kartica: Dva pedagoga ne mogu da se dogovore ko će izvesti decu na pešačenje.

Koju strategiju biste primenili?

5. Karta: Jedno dete ceo dan provocira svoje drugare. Već ste ga više puta upozorili. Šta biste uradili?

6. Karta: Jedno dete ne želi da učestvuje u večernjoj igri, smatra da je to “glupost”. Kako reagujete?

7. Karta: Roditelj zove telefonom i pita zašto ga njegovo dete nije nazvalo. Šta kažete?

8. Karta: Na kraju dana kasni dostava hrane. Deca su gladna i nervozna. Koja strategija rešavanja konflikta bi ovde pomogla?

9. Karta: Dvoje dece se svađa oko rasporeda po sobama. Jedno zaplače, drugo besno izlazi. Kako rešavate situaciju?

10. Karta: Tokom programa iznenada počinje jaka kiša, deca se žale: „Ovo više nije kamp nego zatvor.” Kojom strategijom ćete upravljati atmosferom?

Preporučene strategije

1. KARTICA

Preporučena strategija: Saradnja

Zašto? Iza agresivnog ponašanja često stoje dublje povrede ili neizgovorene potrebe. Važno je da se čuje perspektiva obe strane, da se zajednički razumeju uzroci i pronađe dugoročno

rešenje.

Mogući koraci: medijacija, obezbeđivanje sigurnog prostora za izražavanje emocija, zajedničko kreiranje pravila.

2. KARTICA

Preporučena strategija: Kompromis ili Prilagođavanje

Zašto? Javno suprotstavljanje treba izbegavati — pedagog daje primer. Preporučljivo je smiriti situaciju, a zatim naknadno obaviti razgovor u četiri oka.

Napomena: Ako Vam je stvar posebno važna → kompromis.

Ako je zaštita dece prioritet → prilagođavanje može pomoći u smanjenju tenzije.

3. KARTICA

Preporučena strategija: Kompromis

Zašto? Oba deteta imaju validne razloge. Važno je očuvati strukturu programa, ali ponuditi i alternativu.

Primer rečenice:

„Razumem da ste razočarani — sledeći put ćemo zajedno dogovoriti kako da se uskladimo.

A sada hajde da pogledamo u šta se možete uključiti trenutno.”

4. KARTICA

Preporučena strategija: Saradnja

Zašto? Cilj je smanjenje napetosti i zajedničko preuzimanje odgovornosti. Nije korisno da odluku donese samo jedan pedagog.

Rešenje: Uključite grupu u pronalaženje rešenja (npr. rotacioni sistem).

5. KARTICA

Preporučena strategija: Odlučna intervencija, zatim Saradnja

Zašto? Kada dete stalno prelazi granice, prvi korak je jasno i dosledno postavljanje pravila.

Nakon toga sledi razgovor o razlozima ponašanja.

Predlog: Jasno postavite granicu → zatim individualni razgovor i predlog alternativnog ponašanja.

6. KARTICA

Preporučena strategija: Kompromis ili Prilagođavanje

Zašto? Važno je uvažiti individualne potrebe, ali pokazati mogućnosti učestvovanja.

Predlog:

„Da li biste možda želeli da budete posmatrač?“

„Možete li sutra pomoći u drugom zadatku?“

7. KARTICA

Preporučena strategija: Prilagođavanje, zatim Kompromis

Zašto? Najpre je važno smiriti roditelja i priznati njegovu brigu — tek onda izneti Vaše okolnosti.

Primer:

„Razumem Vašu zabrinutost. U tom trenutku nisam mogao/la odmah da odgovorim, ali važno mi je da budete informisani.“

8. KARTICA

Preporučena strategija: Saradnja

Zašto? Uzrast i situacija zahtevaju smanjenje napetosti. Uključivanje dece daje osećaj kontrole.

Primer:

„Hajde da za vreme čekanja napravimo kratku zabavnu aktivnost — a zatim zajedno pripremamo prostor za ručak!“

9. KARTICA

Preporučena strategija: Saradnja

Zašto? Potrebno je čuti oba deteta i omogućiti emocionalno smirivanje pre dogovora.

Korak: Pauza → razgovor uz pitanja koja pomažu da se potrebe imenjuju → zajedničko rešenje.

10. KARTICA

Preporučena strategija: Prilagođavanje + Saradnja

Zašto? Upravljanje emocijama grupe je prioritet. Prepoznati frustraciju → uključiti decu u kreiranje nove aktivnosti.

Primer:

„Imate pravo, ovo nismo planirali. Ali sada pravimo takmičenje: ko će da osmisli najbolju kreativnu aktivnost u zatvorenom prostoru!“

IV. Zaključak, refleksija i pitanja

Zadatak:

„Moj alat za rešavanje konflikata” – Formulišite 3 ključna uvida koja nosite sa sobom nakon ove obuke:

Ne zaboravite!

„Konflikt nije greška, već prilika: za samospoznaju, jačanje odnosa i pružanje dobrog primera.“

Izvori

https://epa.oszk.hu/03900/03976/00037/pdf/EPA03976_magiszter_2009_02_016-033.pdf?utm_source

https://asszertivakademia.hu/konfliktuskezelesi-strategiak/?utm_source

https://kti.uni-nke.hu/document/vtkk-uni-nke-hu/Sasfy%20Gy%C3%B6rgy%20Zolt%C3%A1n%20-%20Konfliktuskezel%C3%A9s%20-%20stresszkezel%C3%A9s.pdf?utm_source

https://flow.hu/a-konfliktuskezeles-fogalma-strategiai-es-gyakorlata-1-resz/?utm_source

https://www.konyvtunder.hu/konyv/emberi-kapcsolatok/parkapcsolat-szerelem/mihalec-gabor/ketten-egyutt-magabiztosan-hogyan-valjunk-az-asszertiv-kommunikacio-mestereive-uj-kiadas/?srsltid=AfmBOoqz7yDii9IAcPGUNGkTOdHHKbRnjOzysXfPi2IoPT9TRwZz-GhS&utm_source