

Mgr Paulina Puszcz
*doktorantka Wydziału Teologicznego
Uniwersytetu Opolskiego*

Rozwiązywanie konfliktów między dziećmi poprzez pojednanie w świetle doświadczeń wychowawcy placówki wsparcia dziennego

Wprowadzenie

Życie człowieka jest nieustannie związane ze spotykaniem się z innymi ludźmi, z budowaniem więzi interpersonalnych. Spotkaniom tym towarzyszy komunikowanie się, zaś jego sposób wskazuje na nasz stosunek do innych ludzi. Prawidłowy styl komunikowania się z innymi, oparty na szacunku oraz skierowany na wzajemne zrozumienie powstaje w wyniku długiego procesu uczenia się (Dziewiecki, 2006, s. 5-6). Znaczące jest, że proces ten rozpoczyna się już w dzieciństwie. Bowiem w wieku od 2 do 6 lat, dzieci stają się coraz bardziej uspołecznione i podczas zabawy uczą się wzajemnych interakcji. Wydaje się, że szczególną rolę w rozwoju komunikowania się z innymi ma tutaj wiek szkolny, kiedy grupa rówieśnicza zaczyna mieć coraz większe znaczenie (Krzysteczko, 2000, s. 211). Co więcej, pozycja w grupie oraz fakt czy jest się akceptowanym w grupie nabiera wtedy coraz większego znaczenia w życiu dziecka (Thomas-Cottingham, 2007, s. 100).

Niemniej jednak, na drodze rozwoju społecznego, związanego z budowaniem przyjaźni opartych na prawidłowych sposobach komunikowania się, występują konflikty. W życiu dzieci, jak w życiu dorosłych, konfliktów nie da się uniknąć. Na tym tle, przedmiotem rozważań niniejszego artykułu będzie analiza sposobów rozwiązywania konfliktów między dziećmi, głównie uczniów szkoły podstawowej. Równocześnie, zostanie ukazany pedagogiczny aspekt pojednania w relacjach rówieśniczych uznawanych jako cel w rozwiązywaniu konfliktów. Opracowanie to zostanie wzbogacone o refleksje z perspektywy kierownika-wychowawcy placówki wsparcia dziennego prowadzonej w formie opiekuńczej¹.

¹ Placówka wsparcia dziennego to miejsce, w którym oferuje się wsparcie dzieciom, wobec których rodzina nie wypełnia należycie swoich funkcji. Nadrzędnym jej celem jest sprawowanie opieki i wychowania w czasie wolnym od zajęć szkolnych. Następnie, w zależności od formy prowadzonej świetlicy (opiekuńczej, specjalistycznej lub podwórkowej) nacisk kładziony jest na organizację czasu wolnego lub dodatkowo na prowadzenie terapii pedagogicznej, zajęć socjoterapeutycznych lub korekcyjnych. Niemniej jednak zawsze oddziaływania wychowawcze pracowników świetlicy skoncentrowane są na modelowaniu zachowań wychowanków oraz utrwalaniu zachowań pożądanych społecznie (Majewska, Puszcz, 2016).

1. Konflikty między dziećmi - perspektywa w Świetlicy

Jak podaje Wincenty Okoń, konflikt jest to „równoczesne wystąpienie dwu sprzecznych dążeń między jednostkami lub zbiorowościami ludzi” (Okoń, 2001, s. 179). Z tego względu można mówić o konflikcie między dwojgiem dzieci, a także między grupami dzieci, kiedy to w spór zaangażowanych jest więcej osób. Zasadniczo konflikty dzieli się na dwie grupy w zależności od grupy problemów, których dotyczą. Pierwsza z nich odnosi się do dóbr materialno-ekonomicznych, np. pieniędzy, przedmiotów. Z kolei druga do dóbr symbolicznych, czyli poglądów, władzy, prestiżu (Chełpa, Witkowski, 1999, s. 142).

Sytuacje konfliktowe w świetlicy są bardzo powszechne. Dlatego tak istotne jest umiejętne ich rozwiązywanie, nie zaś unikanie (tamże).

Konflikty między dziećmi mają wielorakie przyczyny. W ogólnym zarysie, można wskazać na rywalizację oraz chęć bycia najlepszym. Podobnie, do konfliktów skłaniać może pragnienie dominacji lub zazdrość. Nie bez znaczenia są także różnice osobowościowe lub koncentracja tylko na negatywnych stronach drugiego dziecka (Polak, 2010, s. 28-29). Niewątpliwie jest jednak to, że do konfliktów między dziećmi dochodzi bardzo łatwo. Czasem są to drobne nieporozumienia, które nakładając się na siebie eskalują w poważny konflikt; innym razem mogą to być plotki lub wzajemne obmawianie. Ważnym czynnikiem rodzącym konflikty, a który można obserwować w pracy z dziećmi, jest odrzucenie przez grupę, które powodując u odrzuconego dziecka złość, prowadzi do używania pejoratywnych słów i wypowiedzania uwag, co w rezultacie może prowadzić do konfliktu.

Poszukując przyczyn konfliktów rówieśniczych nie sposób pominąć znaczenia sytuacji szkolnej i rodzinnej dziecka. Gdy doświadcza ono niepowodzeń szkolnych lub zaniedbań ze strony rodziców, wyrażających się zwłaszcza w formie nadużyć wobec dziecka, rodzące się negatywne stany emocjonalne mogą wpływać na relacje z innymi. Mowa tu o przenoszeniu swoich uczuć i nastrojów na kontakty z rówieśnikami (np. złości, agresji, żalu, pretensji), którzy najczęściej – nie rozumiejąc przyczyn zachowania kolegi – odwzajemniają takie komunikaty.

2. Sposoby rozstrzygnięcia sporów między dziećmi

Podczas pracy wychowawczej w Świetlicy, obserwować można wiele sytuacji, w których wychowankowie nie rozwiązują swoich konfliktów w sposób konstruktywny. Należą do nich: stosowanie wulgaryzmów, gniewanie się na siebie lub nawet – użycie siły i przemocy (bicie się, szarpanie). Dzieciom wychowywanym w środowisku dys-

funkcyjnym, trudniej jest budować przyjaźnie, kształtować relacje oparte na wzajemnym szacunku. Z tego względu tak istotne jest wychowanie do prawidłowego rozwiązywania konfliktów, a także ukazywanie pozytywnych wzorców zachowań. Nieocenioną rolę ma tutaj wychowawca, który najczęściej bierze udział w rozwiązywaniu sporów między wychowankami.

Zanim zostaną przedstawione sposoby rozwiązywania konfliktów w Świetlicy, istotne jest omówienie kontekstów teoretycznych, z wykorzystaniem których wychowawca podejmuje określone działania. Z tego względu postawy wychowawcy wobec sytuacji konfliktowych, mogą różnić się w zależności od przyjętego systemu.

Pierwszym z nich jest podejście moralistyczne odwołujące się do wartości i norm moralnych. Jest ono skuteczne wtedy, gdy wartości moralne są uznawane przez dzieci za własne. Równocześnie wychowanie do wartości moralnych jest wyzwaniem wychowawczym. System legalistyczny odnosi się do norm i zasad obowiązujących w danym miejscu, w tym wypadku Świetlicy, oraz do wyciągania konsekwencji za ich nieprzestrzeganie. Podejście to jednak daje rozwiązanie „tu i teraz”, a nie zawsze rozwiązuje problem całościowo poprzez dotarcie do jego przyczyn. Perspektywa humanistyczna skłania do wysłuchania każdej ze stron oraz zawarcia porozumienia (Gasik, 2010, s. 1-2).

W praktyce pracy z dziećmi wykorzystuje się często równolegle wszystkie trzy systemy. Pierwszy z nich skierowany jest na zatrzymanie demoralizacji i permanentne ukazywanie pozytywnych zachowań społecznych. Świetlica jest wtedy miejscem kształtowania właściwych postaw społecznych lub nawet wartości zgodnych z nauczaniem Kościoła Katolickiego. Odwoływanie się do norm i zasad społecznych związane jest z ukazywaniem alternatywnego do proponowanego przez rodzinę lub społeczność lokalną stylu życia. Nawiązywanie do wewnętrznego regulaminu Świetlicy daje wychowankom poczucie ładu i sprawiedliwości (tamże, s. 2). Bowiem jasne zasady, określające postawy podlegające karom lub nagrodom, wprowadzają stabilizację oraz jasność co do oceny zachowania. Konsekwentne odnoszenie się do nich pozwala dzieciom zrozumieć kiedy ich zachowanie jest pozytywne, a kiedy negatywne. Wtedy to, dzieci nabierają większej świadomości, że Świetlica jest miejscem, w którym relacje oparte są na szacunku, a konflikty rozwiązywane są przez rozmowę. Z czasem, staje się to ich własnym systemem zachowań. W końcu podejście humanistyczne jest tym, które umożliwia przedstawienie swoich racji u każdej ze stron oraz pozwala dotrzeć do genezy konfliktu. Wymaga od wychowawcy umiejętności komunikacyjnych oraz czasu i cierpliwości (tamże). Warto przy tym dodać, że podejście nastawione na doprowadzenie do konfrontacji obu stron sporu jest szczególnie ważne w dobie rozwoju mediów i portali społecznościowych. Bowiem zauważa się, że dzieciom łatwiej jest komunikować swoje

zдание w kontakcie wirtualnym aniżeli w realnym. Zachęcając do rozmowy „twarzą w twarz” unika się podejmowania rozmowy drogą internetową.

Wśród metod rozwiązywania sporów między dziećmi na szczególną uwagę zasługują negocjacje i mediacje. Negocjowanie to „rodzaj przetargu, zmierzającego do wypracowania wspólnego stanowiska w sprawie będącej przedmiotem sporu. (...) Negocjacje, bez względu na to, czy toczą się z rówieśnikami czy z nauczycielem, stwarzają okazje do konfrontacji wzajemnych punktów widzenia, preferencji, poznania argumentów strony przeciwnej” (Polak, 2010, s. 34). Metoda ta związana jest często z burzliwą dyskusją, przedstawianiem swoich argumentów i racji, tak by przekonać do nich drugą stronę oraz wynegocjować najkorzystniejsze dla siebie rozwiązanie. Podczas prowadzonych negocjacji, ważne jest wypowiedzenie się każdej ze stron. Niezwykle ważna jest atmosfera spotkania i dążenie do zauważenia przez strony korzyści z obu rozwiązań (tamże, s. 35-36). Przykładem sytuacji, w których stosowanie negocjacji jest uzasadnione gdy np., wychowankowie podczas swobodnego czasu wolnego są podzieleni pod względem preferowanej zabawy.

Jeśli nie dojdzie do zawarcia porozumienia, potrzebna będzie pomoc wychowawcy-mediatora. Rolą mediatora jest wprowadzanie i respektowanie reguł ułatwiających zawarcie porozumienia – mówienie pojedynczo, słuchanie siebie nawzajem. Następnie, mediator powinien pomagać w uwalnianiu emocji w bezpieczny i nie obrażający innych sposób. Zachowując bezstronność, zadaniem mediatora jest poszukiwanie - wraz z osobami zaangażowanymi w konflikt - rozwiązania satysfakcjonującego obie strony (Gasik, 2010, s. 11).

Podjmując działania na rzecz rozwiązania sporu, cennym narzędziem jest także zasada tzw. uczciwej kłótni. Jej warunkami są: wybranie odpowiedniego czasu, opisanie problemu, trzymanie się jednej sprawy, wyrażanie pełnej gamy uczuć, zaproponowanie zmiany, zapobieganie eskalacji, zakończenie rozmowy (Kuźnik, 2009, s. 222-226). Choć w swoich założeniach, zasada ta odnosi się ona do relacji małżeńskiej, to zasadnym wydaje się odnosić ją także do relacji w społeczności świetlicowej. Wybranie odpowiedniego momentu powinno odnosić się do dwóch aspektów – sytuacji psychologicznej dzieci, a także harmonogramu dnia w placówce. To znaczy, chcąc zaaranżować rozmowę prowadzącą do wyjaśnienia sporu, warto uwzględnić stan emocjonalny dzieci i niejednokrotnie poczekać aż emocje opadną. Z drugiej strony wychowawca, który ma pod opieką całą grupę, powinien zadbać o dodatkową opiekę dla reszty grupy niezaangażowanej w konflikt lub zorganizować dla nich odpowiednie zajęcie. Następnie konieczne jest by każda ze stron opowiedziała o zachowaniach, które wywołało spór (tamże, s. 223), a wtedy wychowawca może starać się o rozpoznanie źródła konfliktu. Istotne jest odwoływanie się do sytuacji, która bezpośrednio wpłynęła na konflikt, nie zaś do sytuacji sprzed ostatnich tygodni czy miesięcy. Wychowawca winien pomóc

wychowankom w wyrażeniu i nazwaniu wszystkich uczuć, które wywołała dana sytuacja. W dalszej kolejności, dzieci wraz z wychowawcą mogą poszukiwać zmian jakie powinny zajść (np. każda ze stron nie będzie się wzajemnie obrażać). W trakcie rozmowy, by zapobiec ewentualnej eskalacji konfliktu, opiekun obserwuje zachowanie stron i ocenia gotowość do rozmowy (w tym reakcje niewerbalne, poziom otwartości) (tamże, s. 225). Zakończenie rozmowy powinno zakończyć się ugodą lub odłożeniem rozmowy na później. Drugie z rozwiązań znaczy tyle, że sprawy nie da się szybko rozwiązać. Niemniej konieczne jest wtedy wskazanie czasu i terminu kolejnego spotkania.

3. Pojednanie jako cel w rozwiązywaniu konfliktów

Powyżej ukazano, że celem rozwiązywania konfliktów jest zawarcie ugody i porozumienia między stronami. Jednak oprócz tego, ważne jest, a nawet najważniejsze, by skłócone dzieci pojednały się ze sobą, tzn. „przeprasiły jeden drugiego” (Szymczak, 1979, s. 767). Podczas kłótni dzieci bywają bardzo złośliwe, potrafią się bardzo mocno ranić. Stąd, szczerze przeprosiny są konieczne przy pozytywnym zakończeniu sporu. Wypowiedzenie słowa „przepraszam” sprawia dzieciom trudności zwłaszcza wtedy, gdy czują silną złość. Co więcej, zdarza się, że nie chcą przyjąć przeprosin drugiej osoby. W sytuacjach takich ważne jest, by uświadamiać wychowanków, że mają prawo do odczuwania takich emocji. Równocześnie, wyraz pojednania, będzie wiązał się ze zrozumieniem zła swojej postawy, czy też konsekwencji swojego zachowania. Konieczne jest wyjaśnianie, że choć potrzeba czasu na wyciszenie emocji, to nie wyklucza to wyrażenia gestu przeproszenia.

W dążeniach do zakończenia sporu przez przeproszenie, niezwykle istotne jest dopilnowanie, by były one szczerze oraz wyrażone odpowiedni sposób. To znaczy, błędem byłoby oczekiwanie powiedzenia słowa „przepraszam” (dla szybkiego zakończenia kłótni) przy równoczesnym, przyzwoleniu na niewerbalne okazywanie, że któraś strona nie jest szczerą oraz nie czuje skruchy (brak spojrzenia w oczy, słowa wypowiedziane od niechcienia itp.). Satysfakcjonującym jest takie przeproszenie, za którym będzie kryła się świadomość o wyrządzonej krzywdzie. Znaczące jest, że umiejętność przeproszenia i przyjmowania przeprosin uczy dzieci naprawiania relacji, pójścia na kompromis oraz dawania człowiekowi drugiej szansy.

4. Wychowanie do pojednania – perspektywa pracy z dziećmi

W ujęciu globalnym, konieczność wychowywania do pojednania uzasadnia m.in. fakt, że „świat, z którego by wyeliminowano przebaczenie i pojednanie, stałby się światem zimnej, bezdusznej sprawiedliwości, w imię której każdy dochodziłby swoich praw, zaś

drzemiący w różnej postaci ludzki egoizm wprowadzałby prawo i racje silniejszych, czyniłby społeczeństwa areną ustawicznej konfrontacji i walki” (za: Narecki, 2015, s. 48). W znaczeniu węższym, w środowisku świetlicowym, podobnie jak i szkolnym, wprowadzanie zasady pojednywania się wpływa na tworzenie przyjaznej atmosfery i przyjemnego miejsca, do którego podopieczni chętnie przychodzą.

Jak podaje Zbigniew Narecki, „wychowanie do pojednania dotyczy: uświadomienia celów, formowania sumień, doświadczenia Boga i zadośćuczynienia, przekazu pozytywnego obrazu Kościoła, jaki jednoczy i wprowadzania we wspólnotę, wyrabiania świadomości grzechu i unikania zła, kształtowania poczucia odpowiedzialności, pięknej miłości, cnoty czystości, wrażliwości na prawdę, piękno i dobro, itp.” (tamże). Pomocnym w osiągnięciu wskazanych celów jest organizacja zajęć dotyczących komunikacji, rozpoznawania i wyrażania uczuć, wzmacniania poczucia własnej wartości. Podobnie, nieocenioną rolę będą miały zajęcia związane z Konstruktywnymi sposobami okazywania złości. Z kolei wychowanie do asertywności może wpływać na kształtowanie się umiejętności związanych ze szczerym, otwartym wyrażaniem swoich myśli, poglądów, pragnień (Dziewiecki, 2006, s. 107).

Podstawą prawidłowych oddziaływań w stosunku do dzieci jest odpowiednia postawa wychowawców. Ma to związek z kongruencją, czyli autentycznością i zgodnością z samym sobą (Rogers, 1991; za: Juroszek, Muszyńska, Pawłowska, Szołtysik, 2013, s. 159). Jak podają autorzy, „kongruencja ma priorytetowe znaczenie w wychowaniu. Rodzice, ze względu na władzę rodzicielską oraz na przypisywaną im rolę wychowawcy zyskują autorytet wychowawczy” (Milerski, Śliwerski, 2000: za: tamże, s. 161). Dlatego „by ich oddziaływanie przyniosło oczekiwane efekty, nie wystarczy <mieć> autorytet, ale nim <być>” (Zadykowicz, 2008; za: tamże). Tą samą zasadę można odnieść do relacji wychowawca-dziecko. Można więc przyjąć założenie, że im bardziej wychowawca żyje według zasad, których naucza, tym oddziaływania wychowawcze są skuteczniejsze. W nawiązaniu do tego, tak znaczące jest budowanie odpowiednich relacji interpersonalnych w zespole pracowniczym. Chodzi zatem o odpowiednie rozwiązywanie kadrowych sytuacji konfliktowych, tak by nie miały one wpływu na jakość pracy oraz stosunek do dzieci. Dopiero spójność oraz wzajemna współpraca między pracownikami sprzyja pozytywnemu ich postrzeganiu przez wychowanków (Majewska, Puszcz, 2016).

Zakończenie

Występowanie konfliktów między dziećmi stanowi wyzwanie wychowawcze. Odpowiednio wykorzystane może stać się okazją do kształtowania umiejętności budowania, podtrzymywania oraz pogłębiania więzi społecznych. W sytuacjach takich dzieci uczą się utrzymywania postawy szacunku wobec tych, do których czują złość.

Satysfakcjonującym efektem podejmowanych działań jest występowanie sytuacji, w których wychowankowie samodzielnie rozwiązują swoje konflikty, podejmują refleksję nad swoim zachowaniem oraz inicjują wyciąganie „ręki na zgodę”.

Bibliografia:

- Chełpa S., Witkowski T., (1999), *Psychologia konfliktów. Praktyka radzenia sobie ze sporami*, Oficyna Wydawnicza UNUS.
- Dziewiecki M., (2006), *Psychologia porozumiewania się*, Kielce: Wydawnictwo „Jedność”.
- Gasik H., (2010), *Metody Rozwiązywania konfliktów w szkole*, w: ore.edu.pl, (dostęp 13.06.2016r.).
- Juroszek W., Muszyńska S., Pawłowska P., Szołtysik A. (2013), *Percepcja ojców i matek przez studentów pod względem akceptacji, empatii i kongruencji*, Kwartalnik Naukowy Fides et Ratio, 3(15), s.158-180.
- Krzysteczko H., (2000), *Pomoc w dojrzewaniu do miłości, małżeństwa i rodziny*, Katowice: Wydawnictwo „Powiernik Rodzin”.
- Kuźnik D., Kuźnik M., (2009), *Pomocna dłoń, czyli interwencja kryzysowa w praktyce*, Częstochowa: POMOC Wydawnictwo Misjonarzy Krwi Chrystusa.
- Majewska A., Puszcz P. (2016), *Świetlica specjalistyczna formą wsparcia rodziny w opiece i wychowaniu dziecka*, w: www.silesia.edu.pl, Silesia Superior R. 5; z. 1, (dostęp 13.06.2016r.).
- Narecki Z. (2015), *Wartość przebaczenia i pojednania w pryzmacie nowoczesności*, Pedagogika Ojcostwa, nr 10, s. 39-54.
- Okoń W., (2001), *Nowy słownik pedagogiczny*, Warszawa: Wydawnictwo Naukowe Żak.
- Polak K., (2010), *Uczeń w sytuacji konfliktów szkolnych*, w: *Sytuacje konfliktu w środowisku rodzinnym, szkolnym, rówieśniczym. Jak sobie radzą z nimi dzieci i młodzież?*, red. Danuta Borecka-Biernat, Warszawa: Wydawnictwo Difin, s. 24-39.
- Słownik języka polskiego*, t. 2, (1979), red. M. Szymczak, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Naukowe.
- Thomas-Cottingham A., (2007), *Psychologia dla każdego*, tłum. Joanna Maciąg, Warszawa: Wydawnictwo „Firma Księgarska”.