

TARTU ÜLIKOOL
SOTSIAALTEADUSTE VALDKOND

NARVA KOLLEDŽ
ÜHISKONNATEADUSTE LEKTORAAT

Kristina Laks-Suško
**KONFLIKTIDE TEKKIMISE PÕHJUSED LASTE SEAS
JA NENDE LAHENDAMISE VIISID MTÜ VIRUMAA HEATEGEVUSKESKUSES**

Lõputöö

Juhendaja Nelly Randver

NARVA 2017

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....

Töö autori allkiri ja kuupäev

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Kristina Laks-Suško,

(sünnikuupäev: 10.06.1994)

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose „Konfliktide tekkimise põhjused laste seas ja nende lahendamise viisid MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses“, mille juhendaja on Nelly Randver;
 - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise eesmärgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
 - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Narvas, **17.05.2017**

SISUKORD	
SISSEJUHATUS	5
1. TEOREETILINE LÄHENEMINE KONFLIKTILE	7
1.1. Konflikti mõiste	7
1.2. Konflikti liigid ja põhjused	9
1.3. Psühholoogilised aspektid konflikti tekkimisel	15
1.4. Konfliktide lahendamine.....	16
1.5. Laste ja noorte sotsialiseerumine	23
2. KONFLIKTIDE TEKKE PÕHJUSTE JA LAHENDAMISTE UURING	25
2.1. MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse iseloomustus	25
2.1.1. Uuringu eesmärk ja ülesanded	25
2.1.2. Uuringu meetodika.....	26
2.1.3. Uuringu läbiviimise meetod	26
2.1.4. Uuringu valim	27
2.1.5. Uurimisprotseduuri ja andmete töötlemise meetodi kirjeldus.....	27
2.2.UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS	29
2.3. UURINGU TULEMUSED, JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD	43
KOKKUVÕTE.....	50
SUMMARY	52
KASUTATUD KIRJANDUS	54
LISA	55
LISA. Intervjuu küsimuste kava	56

SISSEJUHATUS

Konflikti on uurinud paljud teadlased, näiteks Coser (1956), Kozõrev (1999), Krips (2010), Lehtsaar (2008) jt. See teema on aktuaalne, kuna konfliktid on osa meie igapäevaelust. Konflikti käigus tekkinud pinged sunnivad inimesi otsima lahendusi, mille peale nad muudu poleks tulnud.

Lõputöö teema aktuaalsus seisneb selles, et konfliktidega puutub inimene kokku kõikjal ja väga tihti ja konflikte ei ole võimalik vältida. Konfliktiolukordadega tulevad kõik lapsed toime väga erinevalt ja on vaja pöörata rohkem tähelepanu konfliktide lahendamisele. Selleks, et muuta lapsed ühiskonna vastu sallivamaks, ümbritsevate inimeste vastu hoolivamaks ja sõbralikumaks tuleb lastele õpetada, kuidas konflikte ennetada ning kuidas juba toimunud konflikti ajal käituda ja seda lahendada, viies neid kurssi erinevate vaatenurkadega ning suunates neid kriitiliselt mõtlema. Selleks, et seda teha õigesti ja tulemuslikult on vajalikud teadmised laste vahel toimuvate konfliktide põhjustest ja sellest, kuidas konfliktid tavaliselt tekivad.

MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses on erinevas vanuses lapsed ja konfliktid nende vahel toimuvad tihti. Keskuses ei pööra keegi suurt tähelepanu sellele nähtusele ja seega konfliktide teema on aktuaalne, kuna keegi pole varem seda keskkuses uurinud ja konfliktide põhjustega ja lahendustega tegelenud.

Lõputöö eesmärgiks on selgitada välja konfliktide liigid ja nende põhjused ning lahendamise viisid MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses.

Eesmärgist lähtuvalt on järgmised uurimisülesanded:

- anda teoreetiline alus konflikti rakenduslikuks uuringuks, konflikti mõistest, konflikti tüüpidest, liikidest, põhjustest ja konflikti lahendamisest;
- valida uurimismeetod ja välja töötada intervjuu küsimustik;
- viia läbi uuring MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse laste seas; analüüsida saadud tulemused, teha järeldused. Teha ettepanekuid keskuse töötajate jaoks.

Uurimismeetodina on kasutatud kvalitatiivset uurimisviisi ja poolstruktureeritud gruppintervjuud, millest võtsid MTÜ Virumaa Heategevuskeskust külastavad lapsed vanuses 7–16 aastat. Uurimistulemuste töötlemisel kasutatakse kvalitatiivset sisuanalüüsi.

Käesolev lõputöö koosneb kahest peatükist ja alapeatükkidest. Esimeses peatükis on teoreetiline alus, kus vaadeldakse konflikti mõistet, konflikti tüüpe, liike ja põhjuseid, samuti

psühholoogilisi aspekte konflikti tekkimisel, konflikti lahendamist ning laste ja noorte sotsialiseerumist.

Teine peatükk on empiiriline osa, milles kirjeldatakse uurimistöö eesmärki ja ülesandeid, metoodikat, meetodi, uuringu valimit, uurimisprotseduuri ja andmetöötlusmeetodit. Teise peatüki alapeatükkideks on tulemuste analüüs ja arutelu, millele tuginedes tehakse MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse töötajatele ettepanekuid, kuidas aidata lastel ja noortel paremini toime tulla konfliktidega.

1. TEOREETILINE LÄHENEMINE KONFLIKTILE

1.1. Konflikti mõiste

Sõna „konflikt“ tihti assotsieerub negatiivsete emotsioonidega ja selliste seisunditega nagu pinge, rahutus, kadedus, armukadedus, vaenulikkus, solvumine, tusameel, valu, trauma, stress, apaatia, viha, raev ja palju muud. Aga tuleb meeles pidada, et konflikti mõistesse kuuluvad ka sellised sõnad nagu vaherahu, kokkulepe, kompromiss, koostöö. Võitlus lõpeb alati mingisuguse kokkuleppega, vaidlused ja lahkarvamused viivad koostööni või kompromissini. (Mirimanova 2003: 34–40)

Krips (2010) annab konfliktile sellise määratluse: indiviidide huvide ja inimeste vaheline vastuolu.

Sheffer (2003: 931), Gordon (2006: 211) ja (Vadi 1995: 122–123) määratlevad konflikti sarnaselt. Nende arvates tähendab konflikt kokkupõrkeid ja vastuolus olemist. See on olukord, kus kahe või enama isiku vajadused ja väärtushinnangud ei lange kokku. Konfliktid võivad tekkida igasugustest lahkarvamustest, milles ilmnevad eesmärgi, tunnetuse või emotsionaalsed vastuolud. Konflikti sünonüümideks on sõda, võitlus, lahkarvamus.

Konfliktiga puutuvad inimesed kokku peaaegu iga päev ja konflikti mõistet tuntakse igas keeles. Konfliktiks võib nimetada paljusid erinevaid tegevusi: riid ühistranspordis, riid perekonnas, poliitiliste parteide võitlus, riikide vastasseis ja kõikvõimalikud sõjad. (Jakutina 2001: 101)

Konflikt on käitumine, mis esitab väljakutse füüsilisele või psühholoogilisele turvalisusele ning isiku või grupi tulevikule (Vihma 2006: 21).

Ratnikov (2008: 46) ja Kozõrev (1999: 5) näevad konflikti olemust ühesuguselt: konflikt on alati keeruline ja mitmekülgne sotsiaalne nähtus. Konfliktis osalevad erinevad osapooled: inimesed, sotsiaalsed grupid, riigid jne. Konfliktid tekivad väga erinevatel põhjustel ja motiividel: psühholoogilised, poliitilised, on seotud väärtustega, religiooniga, staatuste ja rollide erinevustega sotsiaalses struktuuris, isikutevaheliste erinevustega. Konflikti olukord on üks sotsiaalse koostöö vorm, millest võtavad osa inividid, grupid või organisatsioonid. Samuti on ka paljudele tuttav sisekonflikt, kus toimub vastuseis inimese sees. On vaja teha valik selle vahel, mida on vaja teha ja mida inimene tahab teha, või teha valik kahe asja vahel, mis omavad ühesugust väärtust.

Konflikt on subjektide vastasseis selleks, et realiseerida nende vastuolulisi huve, hoiakuid, väärtuseid ja vaateid. Konflikt on ennekõike seotud vastuoludega ja on vastandite võitlus. (Zerkin 1998: 38)

Konflikt on protsess, kus vähemalt kaks indiviidi aktiivselt otsivad võimalusi, kuidas segada üksteisel saavutada oma eesmärged, takistada seda, et oponendi huvide rahulolu oleks saavutatud või muuta oma oponendi vaatenurka (Dmitriev 2003: 59).

Konflikti peetakse suhete kriisiks või niinimetatud tõe hetkeks, või mingisugust kriitilist olukorda või sündmust, mille tagajärg võib kaasa tuua kauakestvat pahameelt. Selline olukord võib muuta suhted nõrgemaks või tugevamaks. Konflikt paneb suhted proovile, sest pärast seda inimesed kas eemalduvad üksteisest või tekivad nende vahel veel lähedasemad suhted. (Gordon 2007: 178).

Vihma (2006: 17) toob välja mitu konflikti definitsiooni. Konflikt on inimeste erinevusest kaasnev paratamatus; konflikti võib nimetada testiks, kus kontrollitakse suhte püsivust; konflikt on olukord, kus emotsioonid on pinges.

Konflikt on vastuolu, mis tekib siis, kui indiviid teeb või ütleb midagi sellist, mis teis(t)ele indiviidi(de)le „ei sobi“. Teiste sõnadega võib öelda, et konflikt on vastuolu, mis tekib inimeste vahel. Konflikti vastuolusid tuleb vaadata kolmest vaatekohast (seisukohast): mõtlemine, tunded ehk emotsioonid ja käitumine. (Krips 2011: 11–12)

Lewis Coseri selgitus konfliktile on selline: konfliktis toimub võitlus väärtuste pärast ja isiksused püüavad saada erilist võimu ja staatust (Coser 2000).

Kidanov jt (2008: 34–39) defineerivad konflikti mõistet mitmel viisil. Esiteks toovad nad välja seda, et konflikt on sotsiaalne nähtus ja konflikt on laialt levinud ning on kõikjal. Konfliktisituatsioonid tekivad igas ühiskonnaelu sfääris. Konflikti puudumine on illusioon. Konflikt nagu ka teised sotsiaalsed vastuolud, väljendab isikutevahelist koostööd, sotsiaalsete gruppide seost ja nende vajaduste, motiivide või rollide kokku sobimatust. Seal kus on inimesed, peaaegu alati leidub koht konfliktide jaoks. Nende seisukoht langeb kokku teiste autoritega mõttega, et konflikt on vastasseis, mis toimub kokkupõrke vormis. Huvide, vaadete või seisukohtade vastasseis, millest võtavad osa vähemalt kaks isikut. Konflikt on prognoositav ja allub reguleerimisele.

Konflikt ja konflikti lahendamine on sotsialiseerumise osa. Ta aitab vastasseisusid märgata, neid mõista ja nendele lahendusi leida. (Aimre 2005: 149)

Turner (1985: 184) toob välja sellise konfliktiteooria:

- konflikt on kõikjal ja alati;
- iga ühiskond on teatud momendil allutatud muutumisele, sotsiaalne muutumine on kõikjal toimiv;
- iga ühiskond elab igal momendil läbi sotsiaalse konflikti, sotsiaalne konflikt on kõikjal toimiv;
- iga ühiskonna element soodustab selle muutumist;
- iga ühiskond toetub osa oma liikmete sundimisele teiste poolt.

Aimre (2005: 14–15) seisukohalt lähtudes konfliktiteooria keskendub otseselt korratusele, kokkuleppe puudumisele ja avalikule vaenulikkusele indiviidide ja gruppide vahel ühiskonnas. Konflikti tekitav küsimus on, kes saab kasu teatud sotsiaalsetest korraldusest.

Kõik inimesed määratlevad konflikti erinevalt, see sõltub sellest, kuidas inimene suhtub konflikti ja kuidas käitub konfliktis (Lehtsaar 2008: 13).

Konfliktid ei ole ainult negatiivsed ning neil on ühiskonna jaoks olulised funktsioonid (Aimre 2005: 242).

Sheinov (1998: 7) tõi sisse sellise mõiste nagu *konfliktigeen*. Konfliktigeeniks ta nimetab sõnu, tegevust või tegevusetust, mis võivad viia konfliktini. Selles lauses on sõna „võivad“ väga tähtis, kuna mitte alati mingi üks ja sama tegevus viib konfliktini. Inimesed on palju tundlikumad selle suhtes, mis teine inimene ütleb nende kohta, kui selle suhtes, mis inimesed ise teistele ütlevad, ja see ongi konflikti salakaval sisu.

Võttes arvesse kõike eeltoodut, võib kokkuvõtvalt öelda, et konflikt, kas sisemine või välimine, on iga inimese elu lahutamatu osa, millega ta puutub igapäevaselt kokku. Iga inimene defineerib konflikti erinevalt, olenevalt oma iseloomust ja suhtumisest konflikti, käitumisest konflikti ajal ning konflikti lahendamisel. Igapäev rahulolu jaoks on väga tähtis, et konflikt saaks lahendatud.

1.2. Konflikti liigid ja põhjused

Konflikt on raskesti lahendatav vastuolu, mis on seotud emotsionaalsete elamustega. Isikusiseste konfliktide puhul toimub sisemine kokkupõrge. Isikutevaheliste konfliktide puhul on konflikti osapooltel erinevad sihid ja eesmärgid või on mõlemal osapoolel ühesugune eesmärk, aga saavutada saab seda ainult üks osapool. (Psühholoogiline sõnastik 1983: 161)

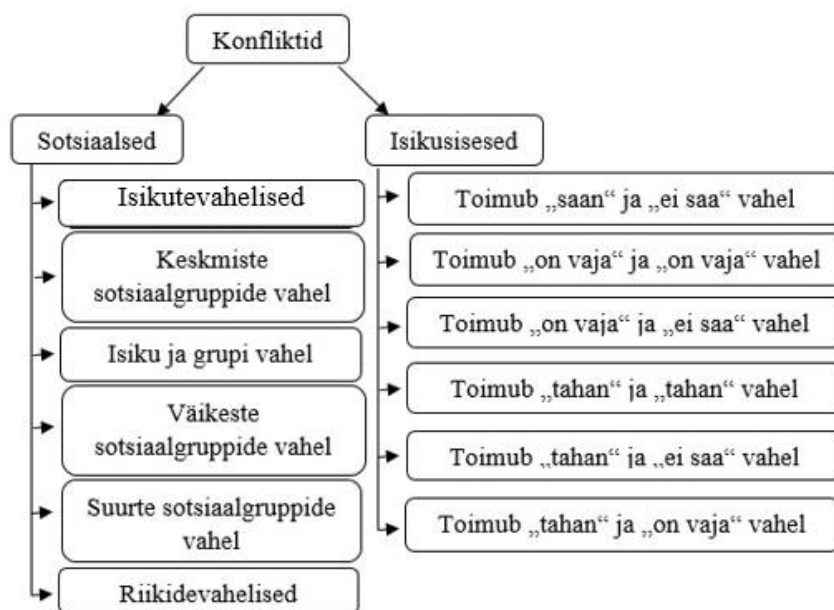
Tänapäeval eristavad sotsiaalteadlased kahte liiki konflikte. Esimeseks liigiks on realistlik konflikt, kus on olemas vastukäivad vajadused, huvid, väärtused ja eesmärgid. Teine liik on mitterealistlik konflikt, mis tuleneb asjatundmatusest, eksitusest, eelarvamusest, vaenulikkusest või hoopis on inimesel vajadus pingest vabaneda. Realistlikku konflikti saab käsitleda ja lahendada, aga mitterealistlikku konflikti tuleb ennetada või kontrollida, kuna sellised olukorrad tekitavad palju mõttetuid hävinguid. (Bolton 2002: 272–273)

Lukin (2007: 141) toob välja seitse konflikti tüüpi.

1. isikusisesed konfliktid. Kahtlused ja ebakindlus isiku sees.
2. isikutevahelised konfliktid. On kaks osapoolt ja sellised konfliktid võivad toimuda igal pool, näiteks tööl, kodus, lapsevanema ja lapse vahel, müüa ja ostja vahel jne.
3. konflikt isiku ja grupi vahel. Näiteks ülemus ja kollektiiv, koolis, noortekeskuses.
4. gruppidevahelised konfliktid. Selliste konfliktide hulka kuuluvad grupid erinevast kaaskonnast.
5. regionaalsed konfliktid. Näiteks riigi ja kohaliku omavalitsuse vahel.
6. konfliktid ühiskondlikul tasandil. Ühiskonnasfääride vahel – majandus, poliitika, kultuur jne.
7. globaalsed konfliktid. Näiteks riikide vahel, ühiskonna ja looduse vahel, religioonist tulenevad kokkupõrked.

Vihma jaotab konfliktid järgmiselt: inimene inimese vastu, kus probleemiks on iseloom; inimene grupi-ühiskonna vastu, kus probleemiks on grupi normid ja seadused; inimene looduse vastu, kus probleemiks on loodusjõud; inimene iseenda vastu, kus probleemiks on otsustamatus (Vihma 2006: 52).

Aimre jaotab konflikti kolmeks tüübiks: isikusisesed ja isikuvälised ning isikutevahelised. Isikusisesed konfliktid jagunevad omakorda kognitiivseteks või emotsionaalseteks, mis omakorda on konflikti liigid. (Aimre 2005: 149)



Joonis 1. Baasiline konflikti klassifikatsioon, mille toovad välja Antsupov ja Shipilov (2008: 193)

Konflikt tekib kahesugustel motiividel, teadlikud motiivid ja alateadlikud motiivid. Teadlikud motiivid on need, mida inimesed sõnastavad oma vajaduste, eesmärkide või põhiküsimustena. Alateadlikud motiivid ja isikupärased, tegelikud põhjused on need millest inimene ise ei saa endale aru anda. See tähendab, et inimese käitumise juured on sügaval isiksuses ja teadvuses. (Lehtsaar 2008: 121)

Sisemiste ja väliste konfliktide tekke põhjused:

- tulenevad suhtlemisest (ebapiisav info edastamine, oskamatus aru saada teiste käitumise, agressiivsus);
- tulenevad isiksusest (negatiivne minakäsitus, empaatia puudulikkus);
- tulenevad keskkonnas toimuvatest protsessidest (vastuolud organisatsiooni reeglite ja inimese väärtuste/vajaduste vahel);
- tulenevad inimeste erinevatest eesmärkidest (ühe asja eesmärkide saavutamine segab teiste eesmärkide saavutamist);
- tulenevad inimeste erinevatest vajadustest (ei arvestata teiste vajadustega);
- tulenevad inimeste õigustest (rikutakse teisi õigusi);
- tulenevad inimeste erinevatest väärtustest (sunnitakse inimesele oma väärtusi peale või keelatakse inimesele tema väärtusi). (Krips 2011: 30)

Inimesed käituvad konfliktisituatsioonides erinevalt. Keegi läheb endast välja vähima eriarvamuse korral, mõned on pidevalt tülis, kellegi kohta on isegi raske mõelda, et ta võiks kellegagi vastuollu

sattuda. Selleks on lihtne põhjus – kõik inimesed on erinevad. Samuti isiksuslikud erinevused on konfliktikäitumise puhul kaalukad. (Lehtsaar 2008: 118)

Sisekonfliktid tekivad inimeste sees, kui vastuolu on seotud väärtustega, vajadustega, uskumustega. Selline konflikt tekib siis, kui inimesel on vaja teha enese meelest ebasoodsaid valikuid. Sisekonflikt on sisemine vastuolu, ja selline vastuolu vajab lahendamist, kuid inimesel on raske seda teha. (Krips 2011: 27)

Jakutina (2001: 102) toob välja erinevad isikuiseste konfliktide liigid:

- vajaduste konflikt;
- konflikt vajaduste ja sotsiaalsete normide vahel;
- sotsiaalsete normide konflikt;
- väärtuste konflikt;
- konflikt väärtuste ja normide vahel;
- konflikt väärtuste ja vajaduste vahel;
- rollide konflikt.

Kozõrev (1999: 24) ja Volkov, Volkova (2010: 64) näevad isikuisest konflikti ühesuguselt: sisemiste konfliktide ajal on inimesel vaja teha valik ühe või teise osapoole kasuks ja isiksus enda sees läheb nn pooleks, kui peab midagi otsustama:

- valik selle vahel, mis tal on ja mida ta tahaks;
- valik selle vahel, mida inimene tahab ja ei taha;
- valik selle vahel, kes inimene praegu on ja kes ta tahaks olla.

Reaalses elus peab inimene alati tegema valikuid ühe või teise osapoole vahel. Oma vajaduste rahuldamiseks peab inimene alati ületama oma sisemisi kahtlusi ja kui inimene mingil põhjusel ei saavuta oma eesmärki, siis satub ta konfliktiolukorda.

On palju põhjusi, miks tekivad isikutevahelised konfliktid. Kozlov ja Kozlova (2009: 98–99) toovad välja neli põhjust. Esimeseks põhjuseks on konkurents isikute vahel. Samuti võivad konfliktid tekkida siis, kui üks osapool (või mõlemad) ei valda informatsiooni täies mahus. Isikutevahelised konfliktid võivad tekkida ka siis, kui inimesel on pinget, mis on esile kutsunud näiteks stressist või ülekoormusest tööl. Seejuures tekivad konfliktsituatsioonid ka individuaalsete erinevuste tasemel: erinevad väärtused, tunded ja emotsioonid.

Isikutevahelised konfliktid on isikute kokkupõrge nende omavahelistes suhetes ja toimuda võib see erinevates sfäärides. Sellises olukorras on kokkusobimatud või vastupidised huvid,

vajadused, sihid ja eesmärgid, väärtused, hoiakud, tajud, hinnangud, arvamused, käitumisviisid jne. Objektiivsed faktorid loovad potentsiaalse võimaluse konflikti tekkimiseks. Subjektiivsed faktorid isikuvälises konfliktis tekivad individuaalsete isiku eripärasuste alusel. Need faktorid suuremas osas määravad arengu dünaamika ja isikutevahelise konflikti lahenduse ning hiljem ka selle olukorra tagajärje. (Kozõrev 1999: 33)

Käitumise faktorid, mis kutsuvad esile isikutevahelisi konflikte on valetamine, jõhkrosus, isekus, tahe olla parem kui teised (Jakutina 2001: 125–126).

Vastastikune mõju, mis viib konfliktini:

- inimese rollitähtsuse vähendamine, tema tegude negatiivne hindamine;
- enda ja enda partneri erinevuste esiletõstmine: enda eneseväärikuse ülehindamine, partneri eneseväärikuse alandamine;
- umbusalduse avaldamine partneri vastu, isikliku antipaatiat väljendamine;
- katse arutleda konflikti siis, kui partneril on negatiivsed emotsioonid;
- suhtlemise ajal isikliku ruumi rikkumine;
- rääkida vahele siis, kui partner oma arvamust välja ütleb;
- norimine ja ähvardamine. (Volkov, Volkova 2010: 95)

Konflikti signaalid on järgmised:

- kriis. Kriisi ajal tavalised käitumisnormid kaotavad oma jõu;
- pinged. Kui inimene on pinges, siis see moonutab arusaamu teisest inimesest ja tema käitumisest;
- arusaamatus. Inimesed tihti teevad eksliku järelduse situatsioonist;
- juhtumid. Mingisugune pisiasia võib esile kutsuda ajutise ärevuse või ärrituse, mis paari päeva pärast võib ununeda, kuigi sellised juhtumid, olles valesti vastu võetud, võivad viia konfliktini;
- ebamugavus. See on intuiitvne tunne, et midagi on valesti. (Kornelius 1998: 65–66)

Tavaliselt üritatakse konfliktigeenile, mida inimene kuuleb enda kohta, vastata veel tugevama konfliktigeeniga. Konfliktidest 80% tekib tahtmatult ja iseenesest. Kõige esimene konfliktigeen juhtub tihti kogemata (näiteks keegi lükkab bussis), millele inimene vastab tugevama konfliktigeeniga ja nii konflikt tekibki, kuigi konfliktis osalejad ise seda ei tahtnud ja ei plaaninud. (Sheinov 1998: 8–13)

Peamised konflikti etapid:

- 1) konfliktsituatsiooni tekkimine;
- 2) juhtum;
- 3) kas või ühe poole arusaam, et on konfliktsituatsioon;
- 4) avatud konflikti algus;
- 5) avatud konflikti areng;
- 6) konflikti lahendamine (tulemus) (Volkov, Volkova 2010: 34)

Isikutevahelisel konfliktil on alati olemas üldised jooned, mille järgi saab määratleda, millega tegemist on. Sellises olukorras on olemas vähemalt kaks osapoolt; lahkavamus osapoolte vahel, mis pole alati kergelt nähtav; igal osapooltel on oma motiivid ja kindlad sihid; toimuvad tegevused, kus üks osapool teeb midagi oma oponendile vastupidist; iga isikutevaheline konflikt laheneb sarnaselt. (Jakutina 2001: 118–119)

Isikutevaheliste konfliktide eripära:

- inimeste vastuseis, mis toimub erinevate motiivide ja seisukohtade põhjal;
- vastuseis toimub otse siin ja praegu (näost näkku);
- avaldub terve põhjuste spekter: üldised ja erapõhjused;
- see on omapärane iseloomu, temperamendi, võimete, intellekti, tahte ja teiste individuaalsete eripärade kontroll;
- erinevad suure emotsionaalsusega ja haaravad kõiki konflikti osapooli;
- puudutavad mitte ainult konfliktis osalejate huvisid, aga ka neid, kellega osapool on seotud suhetega. (Volkov, Volkova 2010: 91)

Gruppidevahelised konfliktid tekivad selliste sotsiaalsete gruppide vahel, kellel on erinevad ja kokku sobimatud eesmärgid ning nad takistavad üksteist eesmärgi saavutamisel (Mirimnova 2003: 168).

Grupikonflikt sunnib isikuid mõistma oma kuuluvust gruppi ja osalema aktiivsemalt grupitöös (Coser 1956: 114).

McKay jt (2000: 158–165) kirjeldavad kahte käitumisviisi konfliktiolukorras. Need on aus võitlus ja ebaaus võitlus, ning toovad välja reeglid, kuidas ühes või teises olukorras käitutakse.

Aus võitlus on lähedaste konflikt, mis on vältimatu ja loomulik ning mille käigus lahendatakse probleeme. Ausal võitlusel on ka reeglid, mis aitavad konfliktiolukorras õigesti käituda. On

vaja määrata kindlaks aeg, millal läbirääkimised läbi viia. Läbirääkimistel on vaja sõnastada probleem ja rääkida faktidest, aga mitte süüdistada. Ei ole soovitatav muuta teemat ja on vaja meeles pidada, et korraga on vaja lahendada ainult ühte probleemi. Läbirääkimiste ajal peaks väljendama kõiki oma tundeid ja tegema ettepanekuid muutuseks. Peab ütleva selgelt ja lihtsas sõnastuses, mida partnerist tahetakse ja millised on soovitud tagajärjed. Läbirääkimiste ajal on vaja vältida pingete tõusmist ja lõpetada vaidlus kokkuleppe, vastu ettepaneku või uue vestlusaja määramisega.

Ebaaus võitlus on lärmakas, haavav ja vahel vägivaldne. Selline konflikt on hirmus, üks osapool arvab, et tema vajadused on tähtsamad, ja sellises võitluses on võitja ainult üks. Märgata ebaausat võitlust saab erinevalt. Toimub halb ajastus, kus üks osapool surub oma plaani teisele peale, tahab rääkida või arutleda ebasobival ajal. Samuti toimub süüdistamine, kus üks isik süüdistab alati teist isikut. On liiga palju teemasid ja kui on mingi olukord, kus inimene saab vihaseks, siis hakkab ta teisele kõike meelde tuletama, kaevates niimoodi üles aina uusi probleeme. Ebaausas võitluses on ka teiste tunnete varjamine vihaga, kuigi on ka sellised tunded nagu kurbus, süütus, hirm, pettumus jne. Sellise konflikti ajal leiavad aset ka ähvardused ja ultimaatumid ja tihti on nad üleliia karmid. Samuti toimub pinge tõus ja ebaausal võitlusel on õnnetu lõpp, sealhulgas vägivald, endasse tõmbumine või pisarad ja vabandused. (McKay jt 2000: 158–165)

1.3. Psühholoogilised aspektid konflikti tekkimisel

Psühholoogia on vaid üks paljudest konflikti põhjustest, mis ei analüüsi majanduslikke, poliitilisi ja ühiskondlikke põhjusi. Need põhjused, mis on seotud suhete ja hingeeluga, võib nimetada psühholoogilisteks. (Lehtsaar 2008: 65)

Võimuvõitlus. Võitlused inimeste vahel on sageli põhjustatud soovist kaitsta, saada või võtta võimu. Aga samuti on võim inimsuhete lahutamatu osa. Võim ja konflikt on omavahel seotud ja võimuvõitlus on üks konfliktide sagedasemaid allikaid. Konflikti alguses inimene alahindab oma võimu ja hindab üle vastaspoole võimu. Inimene tunneb end jõuetuna, abituna ja muutub väljendustes teravaks, kaitsvaks ja manipuleerivaks (Lehtsaar 2008: 72–73)

Eelarvamus on hoiak või hinnang, mida inimene rakendab teise objekti suhtes. Selline hinnang võib olla nii positiivne kui ka negatiivne. Eelarvamustlik suhtumine kellessegi tähendab seda, et teise isiku hindamise tulemus on ette ennustatav ja otsustatud ükskõik millise tunnuse alusel. (Hayes 2002: 119)

Eelarvamusest võib konflikt alata, samuti võib olla eelarvamus konflikti mõjutajaks kui ka tulemuseks. Eelarvamus kujundab emotsionaalset kliimat ja üheks mehhanismiks on ärritus ja see tähendab seda, et valatakse oma viha välja kellegi või millegi peale. Emotsionaalsel tasandil eelarvamuse tulemus on usaldamatus, kahtlustamine ja vältimine. Eelarvamustest vabanemine tähendab sageli konflikti lahendamist. (Lehtsaar 2008: 86–89)

Rollikäitumine. Nagu igas suhtlussituatsioonis eeldab konflikt rollide määratlust. Keegi kedagi süüdistab, keegi karistab, keegi saab karistada. Konflikti lahendamise seisukohast on vaja saavutada seda, et osapooled suudavad mõista teise osapoole rolli. (Lehtsaar 2008: 93)

Muljejuhtimine. Konfliktisituatsioon võib taotluslikult kahjustada osapoole mainet või identiteeti. Sellistes situatsioonides on võimalik jälgida kahte protsessi, need on häbistamine ja identiteedi ründamine. Häbist ajendatud konfliktid on pikaajalised, sest üldiselt konfliktid võivad leida mingi lahenduse, kaotada oma aktuaalsuse ja lihtsalt ununeda, aga häbitunne jääb kauaks meelde. See tähendab, et konflikt ei lahene. Identiteediga seotud konfliktid on väga tõsised ja raskesti lahendatavad. Mulje parandamiseks konfliktis rakendatakse mitmeid käitumisviise. Tegudega püütakse endast muljet jätta ja samuti kasutatakse sõnalisi vahendeid, nagu seletused ja vabandused. (Lehtsaar 2008: 106–107)

Haavatud õiglustunne. Kui inimest koheldakse ebaõiglaselt, siis see haavab tema õiglustunnet. Selle tagajärjeks on niisugused emotsioonid nagu süü, hirm, kurbus, viha ja abitus. Nende tunnete tekkimisel on oluline aru saada, kas tegu on kannatajaga, sest negatiivsed tunded on iseloomulikud nendele, kes kannatavad ebaõigluse all, või tegu on ründajaga. Kellegi vastu suunata negatiivseid tundeid tähendab seda, et see on hea pind konflikti kujunemiseks. (Lehtsaar 2008: 115)

Teemat kokku võttes võib konstateerida, et kõikide vaadeldud autorite töödes on välja toodud kolm põhilist konflikti tüüpi – isikusised, isikutevahelised ja gruppidevahelised konfliktid. Konflikte liigitatakse realistlikeks ja mitterealistlikeks konfliktideks. Konfliktid võivad tekkida väga erinevatel põhjustel, nt vajadused, eesmärgid, huvid, väärtused, hinnangud, arvamused, käitumisviisid, konkurents, individuaalsed erinevused, religioon ja palju muud ning iga konflikt sätestab endas raskesti lahendatavat vastuolu, mis on seotud emotsionaalsete elamustega.

1.4. Konfliktide lahendamine

Tunnistada seda, et konflikt on reaalne, tähendab teha samm konflikti objektiivseks seletuseks. Ilma selleta ei ole võimalik konfliktiolukorda reguleerida. Esimene raskus konfliktiolukorra

lahendamisel on konfliktist arusaamine. (Zerkin 1998: 372) Konflikti lahendamiseks on vaja teha jõupingutusi. Konflikt iseenesest ei lahene. Valmisolek konflikti lahendamiseks algab siis, kui inimene rahulikult hakkab mõtlema konfliktiolukorra olemusele. (Mirimanova 2003: 91–92)

Konflikti lahendamine on keerukas protsess, sest pingelises ja emotsionaalses olukorras inimene käitub teistmoodi kui tavapäraselt. Konfliktidega toimetulek on oskus, tänu millele võib konflikti analüüsida ja hinnata. Konfliktide lahendamine on tegevus, mille abil jõutakse konflikti lahenduseni, mis rahuldab mõlemat osapoolt. (Vadi 1995: 122)

Üheks peamiseks isikulisest konfliktide lahendamiseks on situatsiooni adekvaatne hinnang. Inimene peab vaatama oma olukorda kõrvalseisja positsioonilt ja aru saama, kuidas ta tunneb ennast selles situatsioonis ja kuidas teised inimesed mõistavad seda. Seda nimetatakse *refleksiooniks*. Refleksioon aitab inimesel mõista oma sisemist pinget, muret. Samuti aitab see õigesti hinnata tekkinud olukorda ja leida mõistlik konfliktilahendus. (Kozõrev 1999: 26–27)

Konflikti võib lahendada kahte moodi: täielikult või osaliselt. Kui konfliktsituatsioon on lahendatud täielikult, siis see tähendab, et on saavutatud ammendav põhjuste kõrvaldamine. Teise variandi puhul toimub pealiskaudne lahkarvamuste nõrgendamine, mis hiljem võib jälle konfliktini viia. (Kibanov jt 2008: 155)

Isikutevahelise konflikti ennetamise meetodiks on eemaldumine konfliktolukorrast. Kui konflikti ennetada ei ole võimalik, siis esimeseks sammuks on konflikti tunnistamine ja on vaja tunnistada seda, et osapoolte vahel on vastuolud. Pärast seda, kui mõlemad osapooled tunnistavad konflikti, edasi aitab neid avatud dialoog, kus selgitatakse välja miks vaieldakse, piiritletakse vastastikused pretensioonid. Kõik see aitab avada konflikti järgmist etappi, kus mõlemad osapooled otsivad variante, kuidas lahendada konflikti nii, et see rahuldaks kõiki osapooli. (Kozõrev 1999: 39)

Selleks et lahendada konflikti, peab eeltingimusena tunnustama oma oponenti ja loobuma sellisest ettekujutuses, et teda saab kontrollida. Konflikti lahendamine jaguneb mitmeks etapiks ja nad tuleb kõik läbi teha; kui midagi välja jätta, siis mudel ei tööta. Eeletapis peab isik keskenduma oma soovidele ja huvidele. Seejärel ütlema teisele inimesele, mida ta koges konfliktse sündmuse hetkel. On vaja rääkida kõik, mis meelde jäi, sealhulgas ka oma tunnetest, emotsioonidest ja otsustest. Seejärel väljendab teine pool oma tundeid, mida koges sel hetkel. Seejärel räägitakse oma hinnangutest ja fantaasiatest. Tähtis on, et räägitakse tunnetest, sest need võivad erineda sündmuse ajal antud hinnangutest. Kui oma emotsioonid ja hinnangud on

välja öeldud, siis on aeg teha lahenduseettepanekuid. Lõpus peavad mõlemad osapooled tundma rahuldust. Kui seda ei tunta, siis tuleb alustada eeletapist uuesti. (Vihma 2006: 67–68)

Zerkin pakub välja konflikti lahendamise eeldused:

- piisav konfliktiküpsus nähtavas vormis;
- isikute vajadus konflikti lahendada ja võimalus see ellu viia;
- konflikti lahendamiseks vajalike vahendite ja ressursside olemasolu. (Zerkin 1998: 337)

Väga sarnaselt suhtuvad konflikti lahendamisesse Antsupov ja Shipolov (2008: 413–414) ning Kibanov jt (2008: 164) öeldes, et see on mõlema osapoole koostöö, mis on suunatud probleemi lahendamisele. Mõlemad osapooled peavad olema aktiivsed ja on vaja meeles pidada, et konflikti on võimatu lahendada siis, kui osapooled ei suhtle üksteisega. Suhtlemine on kõige tähtsam osa konflikti reguleerimisel. Tänu suhtlemisele oponentid räägivad oma seisukohtadest. Suhtlemine võib olla suuline või kirjalik. Tähtis on aru saada, et viha, ärevus ja närvilisus segavad konflikti lahendamist, pikendavad konflikti või hoopis teevad konflikti lahendamise võimatuks. Tähtis on oskus kuulata oma oponenti, ja mitte ainult kuulata, vaid ka teda mõista. Konflikti lahendumisel on vaja kas või ühe osapoole positsiooni muudatust. Tihti konflikt laheneb, kui oponentid muudavad oma seisukohta konfliktolukorra kohta või vahetavad positsiooni ja arvamust üksteise suhtes, tuleb veenduda, et oponent saab teise poole mõtetest ja seisukohtadest aru. Konflikte võivad lahendada oponentid ise või saavad nad abi kolmandalt isikult vahendajalt. Selleks et konflikti lahendada või reguleerida, on kolm varianti: koostöö, kompromiss või üks osapool annab järele.

Kripsi (2011: 345–346) ja Volkovi, Volkova (2010: 117) mõtted ühtivad selles, et konflikti üheks lahendamise võimaluseks on kolmas isik, kes konfliktis ei osale. Vahendaja ülesandeks on aidata osapooltel tekitada usaldus üksteise vastu, aidata osalejatel konfliktsituatsioonile uue nurga alt vaadata, stimuleerida dialoogi. Taolist konfliktide lahendamisstiili nimetatakse konfliktide vahendamiseks.

Krips (2011), Volkov ja Volkova (2010) toovad välja loetelu, kuidas vahendaja rollis käituda:

- tuleb ära kuulata mõlemad pooled ja püüda olla neutraalne ning hoiduda negatiivsetest hinnangutest;
- suhtuda võrdselt mõlemasse osapoolesse;
- võtta reegliks see, et korraga räägib üks inimene;
- võib kuulata kahte poolt alguses eraldi, pärast koos;

- on vaja kindlaks määrata mõlema poole eesmärgid ja huvid, õigused ja ilmselged eksimused, sõnastada kõik lühidalt ja arusaadavalt;
- kogu vahendamise aja tuleb pöörata tähelepanu ühistele väärtustele ja püüda suhteid parandada;
- tuleb osata leida õiged lahendused ja saavutada kokkuleppeid.

Kibanov jt toovad ära vahendaja iseloomu eripära: ta on huvitatud konflikti lahendamisest, tal on teadmised, kuidas konflikti lahendada. Vahendaja on teadlik olukorrast ja konflikti eripärast. (Kibanov jt 2008: 201)

Lehtsaar (2008: 238–239) väidab, et vahendaja peab olema neutraalne nii põhiküsimuste kui ka osapoolte suhtes. Mõlemad osapooled peavad tunnustama vahendajat kui õiglast ja erapooletut. Kui vahendaja on ühe osapoollega seotud, siis on erapooletus rikutud. Lepitamise puhul on tähtis see, et otsuste tegijateks on osapooled ja vahendaja ei otsusta midagi.

Volkov ja Volkova (2010) toovad välja, mida peab vahendaja vältima:

- pooli võtma;
- lubama endale selliseid väljendeid: „muidugi“, „kahtlemata“, „seda ei tohiks olla“;
- alandama kedagi.

Vahendaja roll ei ole alati efektiivne konflikti lahendamisel. Kibanov jt (2008: 201–202) toovad välja faktorid, mis mõjutavad positiivselt konflikti lahendamist tänu vahendajale. Mõlemad osapooled on motiveeritud koostööks, nad on valmis vastu võtma vahendaja arvamust ja tema pakutud lahendusi. Kolmanda isiku sihikindlus annab tulemuse, kui konflikti osapoolte kokkupõrge on seotud põhimõtteliste küsimustega ja kui konflikti pinge on eriti kõrge.

Viis käitumise strateegiat konfliktis on konkurents, põgenemine, kohandumine, koostöö ja kompromiss. Kui on soov lahendada konflikt „võitja-võitja“ vormis, siis on vaja teha koostööd. Selles strateegias on vaja tunnistada seda, et on olemas lahkarvamus ja valmisolek vastu võtta teise osapoolte seisukohti. Leida konflikti põhjused ja leida selline lahendus, mis sobib kõikidele. Kui pärast konfliktiolukorda üks osapool on võitja ja teine on kaotaja, siis oli konflikt lahendatud kas konkurentsi stiilis, põgenemise stiilis või alistuvas stiilis. Konkurentsi strateegia toimub siis, kui inimene on huvitatud ainult oma eesmärkidest ja ei võta arvesse oma oponenti arvamust. Alistuv strateegia tähendab seda, et inimesel ei ole tahet lahendada probleemi ja seega isik venitab aega. Kompromissi strateegiat kasutades toimub „kaotaja-

kaotaja“ stiil, kus mõlemad osapooled keelduvad mingitest oma nõudmistest ja teevad mööndusi. (Lukin 2007: 497–504)

Väga sarnaselt toob oma raamatus välja Gordon (2003: 146–166) kolm erinevat konflikti lahendamise meetodit. Esimeseks on meetod mina võidan, sina kaotad. Sellise meetodi puhul inimene surub läbi oma vajadused, et saavutada oma eesmärk teise inimese arvelt, jättes tähelepanuta teise poole vajadused. Teine meetod on sina võidad, mina kaotan. Selles olukorras inimene surub oma vajadused alla eelistades teise inimese vajadusi. Kolmas meetod on: kaotajateta ehk võitja-võitja meetod. See on olukord, kus mõlemad osapooled võidavad, kus koostöös leitakse mõlemale poolele sobiv lahendus.

Koostöö on konflikti lahendamises kõige efektiivsem meetod. Oponendid räägivad konstruktiivselt läbi ja koos otsitakse probleemile lahendust. (Antsupov, Shipolov 2008: 422)

Kompromiss tähendab ühist kokkulepet, kus mõlemad osapooled teevad mööndusi. Isik osaliselt keeldub algselt välja toodud nõudmistest ja on valmis vastu võtma teise osapoole nõudmised. (Antsupov, Shipolov 2008: 421) Kompromissid võivad olla vabatahtlikud, kus sobivad kokku mõlema osapoole huvid, ka võivad olla sunnitud kompromissid, kus on olukord peale surutud. (Kurbatov 2001: 287)

Kompromiss nõuab teatud oskusi läbirääkimistel, selleks et iga osapool midagi saavutaks. Kui kompromiss oli saavutatud ilma teiste võimalike variantide põhjaliku analüüsita, siis võib ta olla mitte kõige optimaalsem. (Kornelius 1998: 70)

Keegi ei võida konflikti, ilma et kõik konflikti osapooled tunneksid kergendust ja selgust. Konfliktis kasvab võitlus siis, kui üks osapool on võitnud, aga teine kaotab. Kui võitja ei tunnista kaotajat, siis püüab kaotaja ikka veel võita (kas otseselt või kaudselt). Kui pärast konfliktolukorda on olemas võitja ja kaotaja, siis ei ole konflikt lahenenud lõpuni. (Vihma 2006: 64-65)

Kui konflikt on valesti lahendatud, siis mõjutab see ka inimese enesetunnet. Inimest valdab rahutus, põgenemine, eitamine, abitus, segadus, üksindus, stress, haigused. Aga kui konflikt on lahendatud õigesti, siis tunneb inimene rõõmu, muutust, avatust, efektiivsust, lõõgastust, edutunnet, rahu, kõik sujub. (Kornelius 1998: 64)

Lehtsaar (2008: 24) toob välja viis konflikti lahendamise viisi:

- vältimise korral püütakse konfliktist ja selle lahendamisest eemale hoiduda. Sageli kasutatakse formaalseid õigustusi enda suhtes. Sellele stiilile on omane eemale tõmbumine,

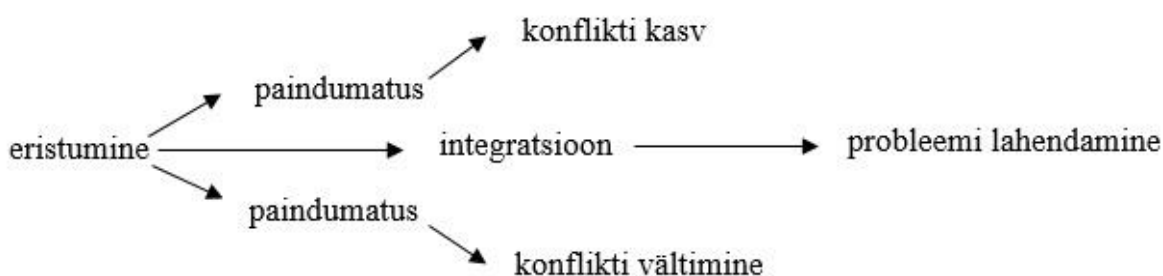
ei tulla kohale, välditakse teemat või lihtsalt ollakse vait. Vältimise korral ei arvestata ei enda ega vastaspoole huvide ja eesmärkidega;

- kohanemise puhul ollakse väga tähelepanelik teise osapoole suhtes, kuid samas isik unustab enda oma huvid;
- võitlus tähendab seda, et püütakse domineerida teise osapoole üle ja isik üritab oma arvamust ja otsuseid peale suruda;
- kompromissi ajal püütakse suhteid säilitada ja leida selline lahendus, mis mingil määral vastaks mõlema osapoole ootustele, tulemus on küll toimiv, aga sisuliselt ei ole kõige parem lahendus, sest mõlemad osapooled on mitu korda järele andnud;
- koostöö ajal orienteerutakse probleemi põhiküsimusele ja teineteisesse suhtutakse austusega ja samuti püütakse leida lahendust, mis vastaks mõlema osapoole huvidele.

Krips (2010: 311–312) toob samuti välja viis konfliktis tegutsemise stiili. Lehtsaare käsitlusega ühtivad kaks stiili – need on vältimine ja kompromissi poole püüdlemine. Kolm ülejäänud stiili on:

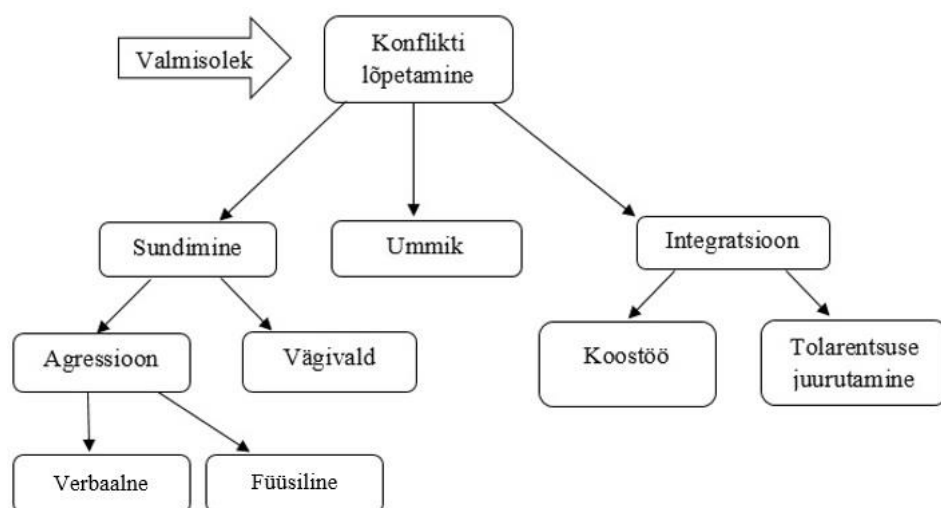
- domineerimine, kus on orienteeritus enese eesmärkide ja huvide saavutamisele koos madala hoolivusega teiste inimeste huvide ja eesmärkide suhtes. Suhtlemises selline inimene kasutab ähvardamist/hirmutamist, teravaid nalju, agressiivset käitumist jne.
- integreerimine, kus on orienteeritus enese eesmärkide ja huvide saavutamisele, arvestades teiste inimeste huve ja eesmärke. See stiil tähendab teiste toetamist ja sellist stiili kasutav inimene säilitab suhteid tuleviku jaoks.
- järeleandlikkus vähene orienteeritus enese eesmärkide ja huvide saavutamisele kuid kõrge hoolivus teiste inimeste eesmärkide ja huvide suhtes. Suhtlemises on selline inimene tagasihoidlik ja nõustub teistega.

Konflikti lahendamise tee



Joonis 2. Konflikti lahendamise tee (Vihma 2006: 65)

Kurbatov (2001: 293) kirjeldab konflikti lahendamise seitset etappi: 1) mõlema poole motiivide väljaselgitamine; 2) reaalse probleemi väljaselgitamine; 3) konflikti lahendamiseks valmisolek; 4) võimalike lahendusvariantide läbitöötamine; 5) väljavalitud lahendustest parima leidmine; 6) osapoolte informeerimine lahendusvariantidest; 7) säilitada oponentide omavaheline suhtlemine konfliktilahendamise käigus.



Joonis 3. *Konflikti lõpetamise staadiumid (Mirimanova 2003: 91)*

Leonov (2006: 69–70) arvab, et otsesed konflikti likvideerimise meetodid ei ole nii efektiivsed kui kaudsed meetodid ja seega ta toob välja mõned konflikti kaudse likvideerimise põhimõtted. „Tunnete väljendamise“ põhimõte seisneb selles, et anda inimesele võimalus takistamatult välja öelda oma negatiivsed emotsioonid ja pärast seda hakkavad nad järk-järgult muutuma positiivseteks. „Agressiooni paljastamise“ põhimõte tähendab seda, et psühholoog või pedagoog lubab osapooltel välja öelda oma sallimatust üksteisele ja pärast seda jätkab nendega koostööd. „Oponendi kohustusliku kuulamise“ põhimõte väljendub selles, et konfliktisituatsioonis osapooled ei kuula üksteist. Kui osapooled kuulaksid üksteist, siis see vähendaks pinget. „Seisukohtade vahetamise“ põhimõte tähendab seda, et oponentid vaatavad konflikti teineteise positsioonilt ja üritavad aru saada, miks nad käituvad just nii ja millised on oponenti seisukohad.

Selleks et väljuda konfliktist, on vaja teha endaga tööd. Kui inimene satub konflikti, siis on vaja esmalt püüda ennast asetada teise konfliktipoole kohale ja mõelda, mida ta tunneb. Pärast seda on vaja luua sisemine dialoog konflikti osapoolte vahel, kuni isik tunneb, et muutub neutraalseks mõlema osapoolte suhtes, tema pinge taandub ja ta jääb mõlemale osapooltele avatuks. (Vihma 2006: 63)

1.5. Laste ja noorte sotsialiseerumine

Suhted omaealistega on psüühilise arengu seisukohalt tähtsad, sest laste sotsiaalsed oskused arenevad siis, kui nad tegutsevad rühmas. Võrdväärset suhted eakaaslastega loovad adekvaatse enesehinnangu. Suutmatus kohaneda kollektiivis on sageli märk mitmesugustest psüühilistest sümptomitest. Rühm, kuhu kuulub lapsi erinevas vanuses, võimaldab õppida seda, mida vanemad või õpetajad ei ole õpetanud, või saada sellist kogemust, mis on koolis või kodus keelatud. (Laste- ja noortepsühhiaatria 2006: 79)

Laste sotsiaalne maailm kujuneb mitmetest teguritest. Lapse areng algab juba enne sündi. Pärast sündi mõjutavad lapse sotsiaalset arengut vanemad ja perekond, kus on palju erinevaid faktoreid. Samuti mõjutavad laste sotsiaalset maailma eakaaslased. (Smith jt 2008). Kuna lõputöö ja uuring on seotud lastega, siis on vaja teada saada ka nende sotsiaalset arengut: kuidas lapsed üksteist mõjutavad, mille poolest erineb poiste ja tüdrukute sotsiaalne areng.

Eakaaslaste grupp on lapse jaoks tähtis viitegrupp. Lapsed kohanduvad eakaaslaste grupi normidega ja hakkavad ennast eakaaslastega võrdlema. Väljaspool kodu on selline grupp lapse jaoks peamine keskkonnamõjutaja. (Smith jt 2008: 165)

Erikson jagab psühhosotsiaalse arengu kaheksaks etapiks. Esimene etapp on **usaldus ja usaldamatus**, mis toimub lastel vanuses 0–1 aastat ning sellel perioodil lapsel tekib usaldus ümbritseva maailma vastu ja laps vajab turvatunnet. **Autonoomia ja häbi** etapp kestab 1–3 aastani. Pärast seda, kui lapsel on tekkinud usaldus keskkonna ja oma perekonna vastu, tahab laps ise hakata tegutsema. Erinevad ülesanded suurendavad lapse eneseusaldust ja iseseisvust ning tähtis on, et need ülesanded oleksid jõukohased. **Initsiatiivi ja süü** etapis, vanuses 4–6 aastat on lapsel on kiire füüsiline ja vaimne areng, ta tahab kõike proovida ja palju tegutseda. Suhted eakaaslastega tihenevad ja tekivad sõbrad, kuid sel perioodil on nad mittepüsivad. **Edukuse ja alaväärsuse** etapis, vanuses 7–11 aastat on väga tähtis ja põhiline õppimine. Lapsele on tähtis teada, et milleski on ta edukas, kui seda ei juhtu, siis lapsel kujuneb välja alaväärsustunne. **Identiteedi ja rolliähmasuse** etapis, vanuses umbes 12–18 aastat, on murdeea periood, kus saabub füüsiline küpsus. Lapsele on tähtis leida oma identiteet. Selles eas on loomulik, et noortel tekib ebakindlus ja kahtlused. Väga oluliseks muutuvad suhted eakaaslastega, tekivad armumised ja seksuaalsus. **Intiimsuse ja isolatsiooni** etapp kestab noorusest kuni täiskasvanueani ja sellel perioodil on tähtis armastus ja lähedaste suhete loomine ning ka selliste suhete hoidmine. (Erikson 1996: 11–20)

Sotsiaalne areng on selles, et nooruk siseneb uude suhete süsteemi, ta suhtleb täiskasvanutega ja sõpradega, saab nende seas uue koha ja täidab uusi funktsioone. Nooruk liitub kasuliku ühiskondliku tegevusega ja tänu sellele suurendab ta oma sotsiaalset suhtlemist ja tal on võimalus omandada sotsiaalseid väärtusi. Sellel ajal noorukil kujunevad kõlbelised tõekspidamised. (Volkov 2005: 7)

Raskused töös noortega tekivad selles vanuses seoses psühholoogiliste eripärasustega: liigne ärrituvus, närvisüsteemi ebastabiilsus, kiired muutused organismis, kõrgendatud nõudlikkus, oma võimete ülehindamine, enesekindlus. Vanemaks saades muutub noorukil iseloom ja see, kuidas ta näitab ennast ühiskonnas, tema ühiskonnataju, ühiskonnaga seoste loomise hierarhia muudavad nooruki motiive. (Volkov 2005: 9–10)

Sõprussuhted mõjutavad inimest positiivselt. Saab vältida üksinduse tundmist ja osaleda intensiivsemates sotsiaalsetes tegevustes. Sõprade abiga on võimalik lahendada tõhusamalt ülesandeid ja see näitab, et sõprussuhted on lapse jaoks emotsionaalselt olulised. (Smith jt 2008: 151–152)

Kokkuvõtvalt võib öelda, et lastel toimub sotsiaalne areng, laps siseneb uude suhete süsteemi. Laste jaoks on väga tähtis suhtlemine eakaaslastega ja sõpradega, kuna see kujundab hiljem nende osalust ühiskonnas ja suurendab laste sotsiaalset suhtlemist. Samuti suhted teiste lastega loovad adekvaatse enesehinnangu.

2. KONFLIKTIDE TEKKE PÕHJUSTE JA LAHENDAMISTE UURING

2.1. MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse iseloomustus

MTÜ Virumaa Heategevuskeskus töötab alates 1998. aastast. Keskus toetab vähekindlustatud perekondi, pakkudes neile toitu, riideid ja majapidamistarbeid. Keskus küll toetab vähekindlustatuid perekondi aga külastavad seda asutust igapäevaselt väga erinevad lapsed erinevas vanuses (mõni neist on vähekindlustatud perekonnast, mõni mitte). Lapsed veedavad pärast kooli aega keskkuses, kus saavad süüa, teha kodutöid, mängida teiste lastega ja osaleda üritustel ja võistlustes. Keskuses käivad nii vanemad koos imikutega kui ka pensionärid. Dokumentide järgi on keskkuses teenuste saajatena kirjas umbes 70 last, igapäevaselt käib keskkuses umbes 30 last. Lapsed leiavad endale seal iga päev erineva tegevuse. MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses tegeleb lastega üks pedagoog ja üks kehalise kasvatuse õpetaja.

2.1.1. Uuringu eesmärk ja ülesanded

Sarnast teemat on 2011 aastal uurinud Maria Tšetvertnaja oma lõputöös „Sagedasemad konfliktid ja nende põhjused noorte käsitluses“ (Tšetvertnaja 2011). Tema leidis vastused sellistele küsimustele nagu millised on koolis sagedasemad konfliktid, millised on konfliktitüübid klassikaaslastega.

Käesolev uuring erineb selle poolest, et MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses ei õpi lapsed ühes klassis ega tunne üksteist palju aastaid. MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses on teine keskkond võrreldes kooliga, erinevas vanuses lapsed on kokku tulnud erinevatest koolidest ja klassidest, lapsed on seal. Paljud lapsed on vähekindlustatud perekondadest. Seega seal on teised konflikti põhjused ja neid on vaja eraldi uurida.

Uurimistöö eesmärk on selgitada välja MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses käivate laste seas konfliktide liigid ja nende tekkimise põhjused ning lahendamise viisid.

Uurimistöö käigus püstitas töö autor järgmised uurimisküsimused:

1. Kuidas liigitavad lapsed ja noored konflikte?
2. Mida peavad lapsed ja noored konfliktide põhjusteks?
3. Kuidas lapsed ja noored eelistavad lahendada konflikte?

Eesmärgist ja ülesannetest tulenevalt sobib uuringu läbiviimiseks kvalitatiivne meetodika.

2.1.2. Uuringu metoodika

Kvalitatiivne uurimistöö on mõeldud teadmiste hankimiseks, et mõista paremini inimsüsteeme. Kvalitatiivse uurimistöö tüüpilised meetodid on intervjuud ja vaatlused. Uurimine toimub loomulikes tingimustes. (Savenye & Robinson 2001: 1171–1173 viidatud Õunapuu 2014 järgi). Käesoleva uuringu jaoks sobib see meetod sellepärast, et selline uurimine on suunatud inimkäitumise mõistmisele. Kvalitatiivne uurimine aitab mõista osalejate maailmavaadet.

2.1.3. Uuringu läbiviimise meetod

Uurimistöös kasutatakse kvalitatiivset uurimisviisi ning et valimis on väike hulk inimesi, siis andmete kogumise meetodiks valiti poolstruktureeritud rühmaintervjuu. Rühmaintervjuu ajal on osalejatel lihtsam küsimustele vastuseid leida. Nad võivad arutada, täiendada, tasakaalustada ja parandada üksteise öeldut. (Laherand 2008)

Poolstruktureeritud intervjuu tähendab seda, et küsimused on ette valmistatud aga intervjuu käigus saab täpsustusi teha ja küsimusi juurde küsida. Sellist intervjuud võib nimetada subjektiivseks, kuna vastused on spontaansed ja vastajad toetuvad oma teadmistele ja kogemustele. (Laherand 2008)

Eelkirjeldatud meetod sobib käesoleva uurimistöö puhul, sest rühmaintervjuu toimub laste jaoks tuttavas keskkonnas ja nad tunnevad ennast vabalt. Samuti on kõik intervjuueeritavad kaua omavahel tuttavad, seega ei teki nende vahel olukordi, kus neil oleks piinlik.

Rühmaintervjuu on täis ootamatusi ja kunagi ei tea, millega intervjuu lõpeb. Vastajad võivad üksteise vastuseid korrigeerida või muuta. Rühmaintervjuu ajal võivad osalejad ka vaielda mingi küsimuse puhul ja keegi võib oma esialgset arvamust muuta.

Rühmaintervjuu puhul on oluline intervjuu läbiviija läbimõeldud küsimuste plaan. Tavaliselt kasutatakse semistruktureeritud intervjuu meetodit, st küsimuste plaan on olemas, aga küsija laiendab ja täpsustab küsimusi intervjuu käigus vastavalt intervjuueeritavate poolt antud vastustele. (Harro-Loit 2011: 20)

Rühmaintervjuu puhul on vastuste hulk suurem võrreldes individuaalse intervjuuga. Juhitud rühmaarutelus optimaalne hulk lapsi on 6–9. Kui osalejaid on vähem kui kuus, saab aega kokku hoida ja on vähem katkestusi. Kui rühmaintervjuul on üle üheksa osaleja, siis võib aga olla nii väikeseid lapsi juba raske juhtida ja suunata teemale keskendumaks. (Harro-Loit 2011: 21)

Kindlasti on aga oluline, et rühm ei töötaks omapäi, vaid oleks keegi täiskasvanu, kes arutelu suunaks, esitaks küsimusi, jälgiks, et kõik osalised mõtteid avaldaksid, tooks välja vastandlikke või alternatiivseid seisukohti ja suunaks lapsi oma mõttekäike põhjendama. (Harro-Loit 2011: 21)

2.1.4. Uuringu valim

Väga suur objektide hulk teeb uurimise keerukaks. Valim on objektide väiksem hulk, mis on valitud koguhulgast. Selleks, et uurimistulemused oleksid usaldusväärsed, ei tohi valimit koguhulgast suvaliselt eraldada (Õunapuu 2014: 139)

Autor on läbinud praktika MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses kaks korda (kokku kolm kuud), seepärast ta tundis kõiki lapsi, kes keskust külastavad. Valimi koostamiseks oli uuritud ka laste tausta, selleks et teada saada, kui kaua lapsed on külastanud keskust, jälgitud, kuidas lapsed omavahel suhtlevad ja kuidas nad käituvad erinevates olukordades. Kuna keskust külastavad isikud on väga erinevas vanuses (imikust kuni täiskasvanuteni), valiti valimisse 7 kuni 16 aastased lapsed ja noored, kes on külastanud keskust rohkem kui üks aasta ja teevad seda iga päev. Need lapsed on keskkuses aktiivsed ja võtavad osa üritustest. Tänu sellele autor sai teada, kuidas erinevas vanuses mõistetakse konflikti olemust ja selle lahendamist. Valimis oli kokku üheksa last ja intervjuu kestis 42 minutit.

Valimi planeerimisel tuleb arvestada ka isikute hulgaga, kes ei anna koostööks nõusolekut (Õunapuu 2014: 146) Iga intervjuueeritava vanemalt või hooldajalt võeti enne intervjuud kirjalik nõusolek.

2.1.5. Uurimisprotseduuri ja andmete töötlemise meetodi kirjeldus

Gruppiintervjuu viidi läbi aprillis 2017. aastal MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses. Lapsi intervjueeris uurija ise. Intervjuu toimus anonüümselt ning anonüümsuse tagamiseks ei küsitud uuritavate nime, aadressi ja isikukoodi. (Õunapuu 2014: 168). Analüüsides ja tõlgendades andmeid, on uurija kohustus kaitsta uuritavate anonüümsust, seega peab ta esitama uuringutulemused nii, et isiku ega sündmuste toimumiskohad ei oleks äratuntavad. (Laherand 2008: 51) Kuna kõik osalejad on alaealised, siis enne intervjuu läbiviimist anti laste vanematele (hooldajatele) allkirjastamiseks intervjuus osalemise nõusolek, milles uurija tutvustas ennast ja uuringu eesmärki. Samuti oli välja toodud ka see, milles seisneb lapse osalus, ja pööratud tähelepanu sellele, et intervjuu käigus kasutab intervjuueerija diktofoni, selleks et hiljem andmeid transkribeerida ja pärast jäädavalt salvestus ära kustutada. Kõik vanemad andsid oma nõusoleku. Intervjuus osalejatele tutvustati samuti eesmärki ja seda kuidas intervjuu toimub.

Vestluse käigus uurija kasutas ettevalmistatud küsimusi (vt LISA) ning küsis juurde täpsustavaid küsimusi.

Tulemuste analüüsimise meetodiks valiti kvalitatiivne sisuanalüüs. See meetod keskendub teksti sisule ja kontekstilisele tähendusele, mis annab võimaluse teemat sügavamalt uurida ning mõista vastanute arvamusi ning arusaamu teema kohta. (Laherand 2008)

Rühmaintervjuu abil saadud tulemusi ei saa üldistada tendentsiks. Pigem annavad rühmaintervjuud võimaluse saada teada, millised väärtuspildid on vastanute hulgas esindatud, mille peale nad pole mõelnud, millised dilemmad on olulisemad kui teised. (Harro-Loit 2011: 22)

Esmalt diktofonile salvestatud intervjuud transkribeeris uurija ise, sest ta oli tuttav vestlusolukorraga ning vastanute kõne iseärasustega. Samuti oskas autor informatsiooni võimalikult täpselt edasi anda. Transkribeerimine ehk litereerimine on Laheranna sõnul salvestatud intervjuu muutmine tekstiks ning sellele kirjaliku kuju andmine (Laherand 2008).

Analüüsimaks esitatud tulemusi saab kasutada vaid seda infot või materjali, mis on selge sõnaga välja öeldud või faktidega tõestatav. (Harro-Loit 2011: 22)

Kvalitatiivne uuring on kontekstipõhine, interpreteerimine. Toimub uuritavate vaatenurkade mõistmine. Eesmärgiks on luua täiuslik, detailne kirjeldus uuritavast objektist. On valitud väike valim, analüüsitakse vastanute mõtteid ja tundmusi.

Kvalitatiivne analüüsi puhul ei ole andmete töötlemine ja järeldused seotud arvuliste näitajatega. Keskendutakse süvaanalüüsile ja uuritakse rohkem toimuva sisu.

2.2. UURIMISTULEMUSTE ANALÜÜS

Tsitaatidest objektiivsema ülevaate saamiseks on kasutatud järgmisi transkriptsioonimärke: *kursiiv* – intervjueeritava kõne; alla joonitud kiri – rõhutatud koht; (.) – lühike, aga selgesti eristuv paus

Respondendid on kodeeritud ja nummerdatud (Lapsed L1-L9)

Uurimistöö analüüsis ja arutelus on rühm jagatud kaheks kategooriaks, lapsed, kelle vanus on 7–11 aastat, ja noored vanuses 12–16 aastat.

Konflikti mõiste

Osalejate teadlikkus konfliktidest ei ole laiaulatuslik. Nad defineerivad konflikti väga ühtemoodi.

//...See on tüli sellel põhjusel, et kõik armastavad oma arvamust välja öelda ja see arvamus ei lange kokku teiste arvamustega..// (L4)

//...Lahkarvamus või vaidlemine kahe osapoole vahel (.) või enama..// (L5)

Intervjueeritavatel oli raske formuleerida oma mõtteid konflikti definitsiooni kohta, seega järgmisena küsis uurija neilt sõnu või tundeid, millega neil assotsieerub konflikt.

//...Solvamine, solvumine, tüli..// (L1)

//...Viha, julmus, raev..// (L3)

//...Jah, tahtsin öelda, et kaklus (.) Ja agressioon..// (L7)

//...Hääle tõstmine või isegi karjumine. Meil siin kõik karjuvad. Ja peale seda tuju on ära rikutud..// (L5)

//...Lihtsalt hooletu suhtumine üksteisse, inimene kunagi ei mõtle sellest, mida tunneb teine inimene aga vahepeal on väga solvav..// (L2)

Ükski vastaja ei öelnud ühtegi positiivset sõna ja nende assotsiatsioonid on seotud ainult negatiivsete tunnetega. Intervjuu lõpus küsiti intervjueeritavalt sama küsimus ja vastused muutusid. Lapsed rääkides ise konflikti olemusest ja selle lahendamisest, hakkasid suhtuma ka konfliktolukorda teistmoodi. Sõna „konflikt“ kutsub lastel esile negatiivseid tundeid, aga nüüd nad mõtleavad ka koostööst ja sellest, et konfliktid on meie elus nagunii vältimatud ja on vaja osata neid lahendada.

//...Esimesed sõnad mis pähe tulevad on riid, tüli ja masendus. Aga mõeldes sellest pikemalt, ütlen ka kompromiss, probleemide lahendamine...// (L4)

//...Konfliktid toimuvad iga päev ja see on hea suhete kontroll. On vaja osata läbi rääkida kõik. Keegi ei saa konflikte vältida...// (L7)

Kogemused, mis on seotud konfliktiga

Alguses lapsed hakkasid rääkima sellest, et neil ei ole mingisuguseid konfliktidega seotud kogemusi ja seega võib väita, et nad ei tea, mis on konflikt. Nendel assotsieerub see negatiivsete tunnetega, mida näeme teises küsimuses, aga konkreetset olukorda nad ette kujutada ei oska.

//...Minul ei ole mingit kogemust konfliktiga...// (L1)

//...Minul ka ei ole kogemust, kuna mulle ei meeldi sellised olukorrad ja mina üritan neid vältida...// (L2)

Üks osalejatest märkis kuuldes neid vastuseid, et selline olukord pole võimalik.

//...Mina kunagi ei usu, et te pole kunagi kellegagi riidu läinud. Mina näiteks oma õdedega tülitzen alati, jagame omavahel midagi. Tülitseme nii kodus kui ka keskus...// (L6)

Osalejad rääkisid vabalt oma kogemustest koolis, huviringis ja perekonnas. Ühtegi vastust ei olnud, mis oleks seotud keskusega. Uuriija täpsustas küsimust:

//...Keskuses ei tule meelde ühtki konflikti, mis on seotud töötajatega (...) aga lapsed omavahel tülitsevad tihti...// (L7)

Et intervjuueeritavad räägivad konfliktist kui ainult negatiivsest nähtusest, siis järgmiseks küsimuseks oli teada saada, kas konflikt võib tuua midagi head või positiivset. Aimre (2005: 242) on toonud välja, et konfliktid pole ainult negatiivsed. Oli huvitav teada saada, mida selle kohta arvavad lapsed. Paljud osalejad ei osanud vastata sellele küsimusele. Aga oli ka teistsuguseid vastuseid. Ühed ütlesid, et midagi head konflikt ei too:

//...Ei ole midagi head, kuidas riidlemine võiks kasu tuua?...// (L8)

Teised aga olid kindlad, et konflikt võib tuua ka midagi head. Kuulates vastuseid, ei saa kindlasti väita, et see toob midagi positiivset. Laste jaoks on positiivne see, kui isik ise tunneb kergendust, vaatamata sellele, et solvab sellega teist inimest:

//...Kui sa lihtsalt sõbrustad inimesega, siis ei saa sa talle kõike välja öelda, mis sa temast arvad. Aga konfliktis võin välja kõik öelda ja peale seda tunnen ma end paremini...// (L4)

//...See ju võib solvata inimest...// (L7)

//...Inimene võib-olla tunneb ennast halvasti aga varsti see ununeb. Võib lihtsalt öelda, et need olid lihtsalt emotsioonid ja paluda vabandust ...// (L4)

Pärast seda, kui osalejad jagasid oma mõtteid konfliktist üldiselt, tegi uurija küsitluse konfliktide kohta MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses, kus lapsed veedavad iga päev aega pärast kooli. Seda keskust külastavad väga erinevas vanuses lapsed ja omavahel on nad ammu tuttavad. Konfliktidest keskuses rääkisid nad hea meelelega.

Kui tihti toimuvad konfliktid keskuses laste seas

Kõik vastused varieerusid alates 1–2 korrast nädalas kuni mitu korda päevas. Vastustest on näha, et keskuses on palju konflikte ning need toimuvad väga tihti.

//...Me siin riidleme iga päev ja mõnikord isegi rohkem kui üks kord päevas...// (L3)

//...Ei ole tõsi. Täna pole me ju riidelnud. Minu arvates umbes 3-4 korda nädalas ...// (L4)

Keskuse külastajad on erinevas vanuses ja pärit erinevatest perekondadest, mis omakorda toob kaasa palju konfliktsituatsioone. Kuna lapsed on erinevalt kasvatatud, on igal omad väärtused ja huvid. Samuti on laste vastustest märgata, et erinevad lapsed mõistavad erinevalt konflikti. Kellegi jaoks on konflikt kerge vaidlus (see toimub iga päev), kellegi jaoks on konflikt suur tüli, siis nende arvates toimuvad konfliktid harvemini.

Mis põhjustel toimuvad konfliktid

Intervjueeritavad tõid välja väga palju põhjuseid, miks nad tülitsevad omavahel. Lapsed pöörasid rohkem tähelepanu sellele, et nad ei saa omavahel jagatud mingeid mängu või mänguasju.

//...Keskuses me peame alati jagama mängu ja mänguasju, näiteks lauatennist on võimalik mängida ainult kahekesi, aga meid on rohkem ja kõik tahavad...// (L6)

//...Või tahame mängida erinevaid mängu. Keegi tahab õues mängida, keegi mitte...// (L2)

Noorukid aga pöörasid rohkem tähelepanu tunnetele ja emotsioonidele.

//...Põhjused on väga erinevad. Ei saa aru üksteisest, vaidlused...// (L1)

//...Erinevad arvamused või solvumised...// (L9)

//...Näiteks võime riidu minna sellepärast, et keegi kirjutas internetis midagi halba ja teisele see ei meeldinud ja nad hakkavad kõike seda lahendama keskuses ...// (L7)

Arutelu lõpus üks osalejatest ütles, et neil toimuvad konfliktid tihti liidripositsiooni pärast. Sellega olid nõus absoluutselt kõik ja igauks imestas, kuidas nad ei tulnud selle vastuse peale alguses. Igauks neist üritab võita võistlusi, olla meeskonna juht ja üldse kõikidest parim.

//...Liidri seisukoha pärast (...). Väga tihti me siin tülitseme selle pärast...// (L3)

//...Jah juhtub nii, et laps tahab olla esimene kõiges. Meil keskuses on palju võistlusi, kus on ainult üks võitja ja lapsed solvuvad, kui nad ei võida...// (L4)

//...Olen nõus, ei oska kaotada...// (L8)

Kuna osalejate vanus on erinev, siis sellest tulenevad ka erinevad konfliktide tekkimise põhjused. Lastel on põhjusteks mängud ja mänguasjad, noorukitel aga välimus, liidripositsioonile püüdlemine, halvustamine (nii välimuse kui ka perekonna jne).

Kui kaua kestab konflikt?

Selle vastuse juures oli jälle selgesti näha, kui erinevalt suhtuvad konflikti lapsed ja noored. Laste jaoks on konflikt väga lühiajaline ja nad ei kujuta ette, kuidas üks tüli võib kaua kesta. Noorukid siiski ütlesid, et konfliktid võivad kesta kaua.

//...Minul kestab konflikt ainult 10 minutit...// (L1)

//...Minu arvates mitte rohkem, kui üks tund...// (L8)

//...Me võime riidu minna üheks päevaks ja pärast ära leppida. Keegi teeb esimese sammu...// (L5)

Siin toovad osalejad sisse oma konfliktide klassifikatsiooni. „Kerged“ ja „rasked“ konfliktid. „Kerged konfliktid“ lahenevad nende sõnul kiiresti ja ei ole eriti tähtsad, aga „rasked konfliktid“ võivad kesta kaua.

//...Sõltub sellest, milline on konflikt, kas kerge või raske...// (L4)

„Kerge konflikti“ puhul on tegu solvumisega pisiasjade peale, internetinaljaga, mängude jagamisega. „Raske konflikt“ toimub siis, kui lastel on väga suured lahkavõimused, seljataga rääkimine, kadedus sõbrustamise pärast.

//...Kui inimene on kade, et teised sõbrustavad omavahel. Üks inimene ei saanud leppida, et me sõbrustame ja üritas teha kõik, et me riidu läheks ja minu sõbrad minuga enam ei suhtleks. Alguses tuli tal see välja, aga hiljem rääkisime oma sõpradega kõik läbi ja saime kõigest aru. See inimene enam keskuses ei käi ja temaga pole me sellest ajast enam suhelnud. See ongi raske konflikt...// (L4)

Laste tülid on lühiajalised ja ununevad väga kiiresti. Mida vanemaks aga saadakse, seda pikaajalisemaks konfliktid muutuvad, sest noorukitel on juba välja kujunenud oma iseloom, neil on raskem teha järeleandmisi teisele konfliktipoolele. Mida täiskasvanumaks saavad noorukid, seda rohkem tekib juba „raskemaid konflikte, mida on ka raskem lahendada.

Kuidas mõjutab vanus konfliktide tekkimist

Keskus erineb koolist selle poolest, et seal on koos väga palju erinevas vanuses lapsi. Keskuses nad tegelevad ühiste tegevustega, milleks on meeskonnamängud, teatrietendused, kontserdid jne. Uuriija ülesandeks on välja uurida, kas vanusevahe mõjutab kuidagi konfliktide tekkimist. Kas vanusest tulenevalt on konflikte keskuses rohkem või vähem. Esimesena uurija küsis lihtsalt, kas konfliktide tekkimine sõltub nende vanusest ja sai järgmisi huvitavaid vastuseid:

//...Jah muidugi, meil on puberteediiga ja sellepärast riidleme me rohkem...// (L4)

//...Mina tahan midagi tähtsat või vajalikku öelda, aga mind ei kuule keegi sellepärast, et olen liiga väike...// (L1)

Pärast uurija konkretiseeris oma küsimust ja küsis just seda, kas vanusevahe mängib suurt rolli konfliktide tekkimisel:

//...Suuremad alati narritavad väiksemaid. Nad üritavad kamandada meid ja manipuleerida meiega...// (L6)

//...Kui väiksemad suhtuvad meisse normaalselt, siis ka meie suhtume neisse samuti...// (L5)

Pärast sellist dialoogi võib väita, et vanematele lastele ei meeldi, kui neile vaieldakse vastu, ja paljud lapsed ei julge seda teha. Nad olid üllatunud, kui üks osaleja ütles oma arvamuse välja, ja üritasid kohe ennast kuidagi välja vabandada. Nad ei tunne, et käituvad nooremate lastega kuidagi halvasti. Nende arvates solvavad naljad ei loe midagi.

Kes on konfliktsemad – poisid või tüdrukud?

Uurijal oli ka eesmärk välja uurida, kes on keskuses konfliktsemad, kas tüdrukud või poisid, kuna keskust külastavad nii ühed kui ka teised. Uuriija oli väga üllatunud, kui vastused olid kõik ühesugused – konfliktsemad on tüdrukud. Uuriija palus ka põhjendada oma vastuseid:

//...Tüdrukutel on vastik iseloom ja neil pole kunagi tuju...// (L8)

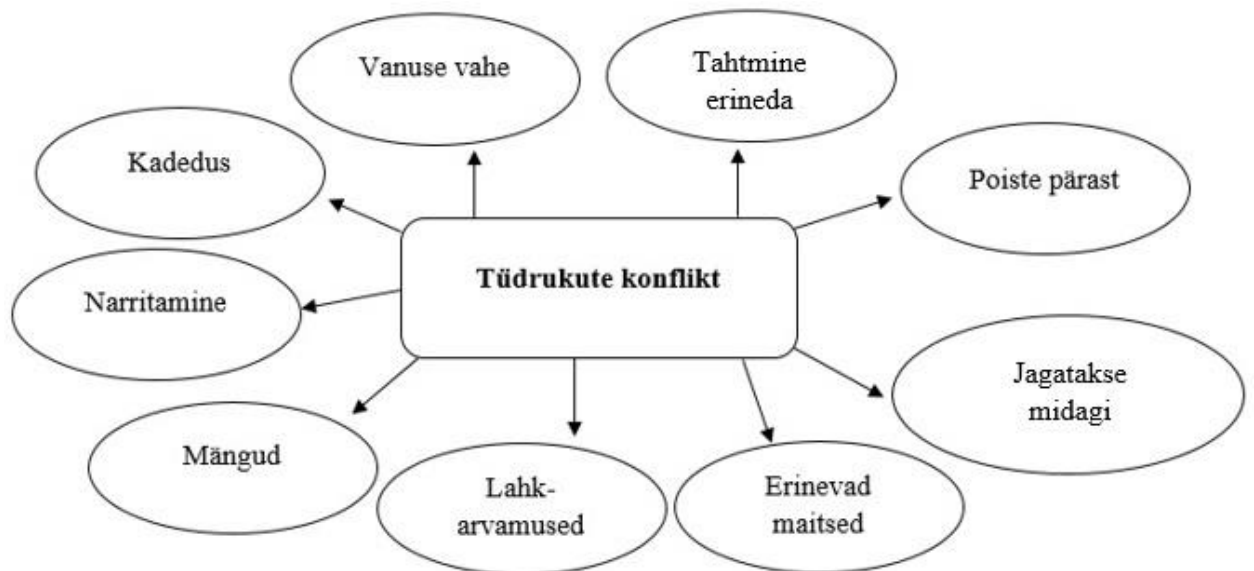
//...Tüdrukud tihti solvuvad ja on kergesti haavatavad. Ütled nendele mingi vale sõna ja kohe solvuvad...// (L4)

//...Poistel on kõigest ükskõik, nendele võib öelda suvalisi asju ja nad ei solvu...// (L8)

Tüdrukud on emotsionaalsed ning see tekitab palju konflikte. Kui poiss laseb mingi ütlemise või käitumise „kõrvust mööda“, siis tüdruk reageerib sellele alati ning tekibki konflikt, millest suurem osa on õnneks „kerged“ konfliktid.

Millistel põhjustel toimuvad konfliktid tüdrukute vahel?

Küsitletavad jagasid oma mõtteid tuletades meelde oma varasemat kogemust, ja töid palju näiteid.



Joonis 4. Tüdrukutevahelised konfliktid noorte arvates

Selles arutelus noored rääkisid olukorrast, kus väiksemad tüdrukud üritavad öelda midagi solvavat suurtematele tüdrukutele. Pärast seda, kui uurija küsis, kas kõik on öelduga nõus, oli kõikide vastus jaatav, sealhulgas olid nõus ka nooremad tüdrukud.

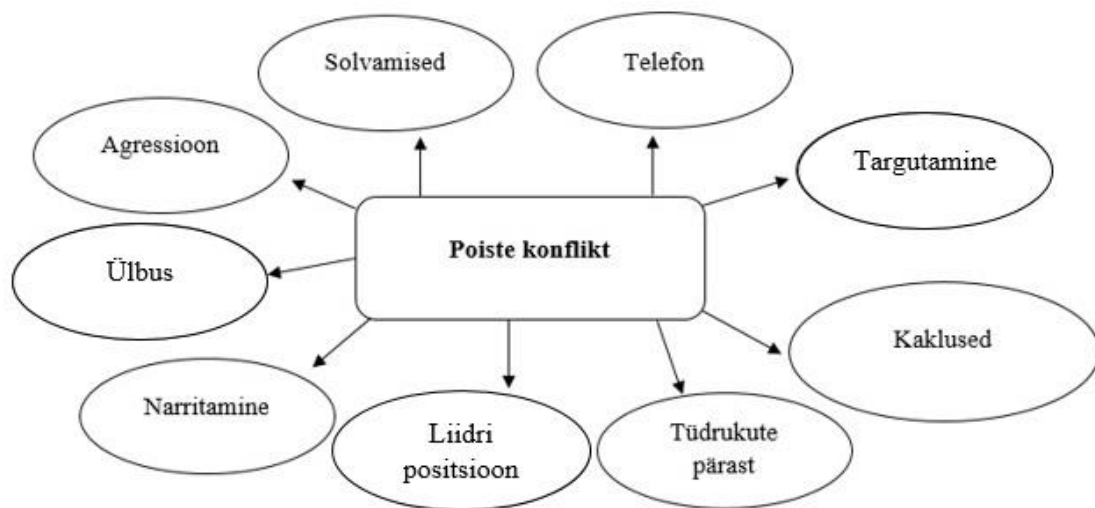
//...Väiksemad tüdrukud meil keskus tahavad alandada suuremaid, kuidagi solvata aga neil ei tule see välja...// (L4)

//...Sellega tahavad nad oma lahedust välja näidata...// (L7)

Tüdrukud püüvad tõsta oma enesehinnangut, püüdleval liidripositsiooni poole.

Millistel põhjustel toimuvad konfliktid poiste vahel?

Alguses ei osanud vastajad meelde tuletada, miks poistel toimuvad konfliktid omavahel. Veidi hiljem hakkasid mõtted lendama ja igauks rääkis oma kogemusest. Keegi rääkis oma kogemusest koolis, keegi jagas oma koduseid kogemusi ja keegi rääkis keskus toimuvast.



Joonis 2. Poiste vahelised konfliktid noorte arvates

//...Liidripositsiooni pärast, nad üritavad eputada oma sõprade ees...// (L8)

//...Minul vennad riidlevad riiete pärast ja nad muutuvad väga agressiivseteks. Mina üritan neid ära lepitada...// (L4)

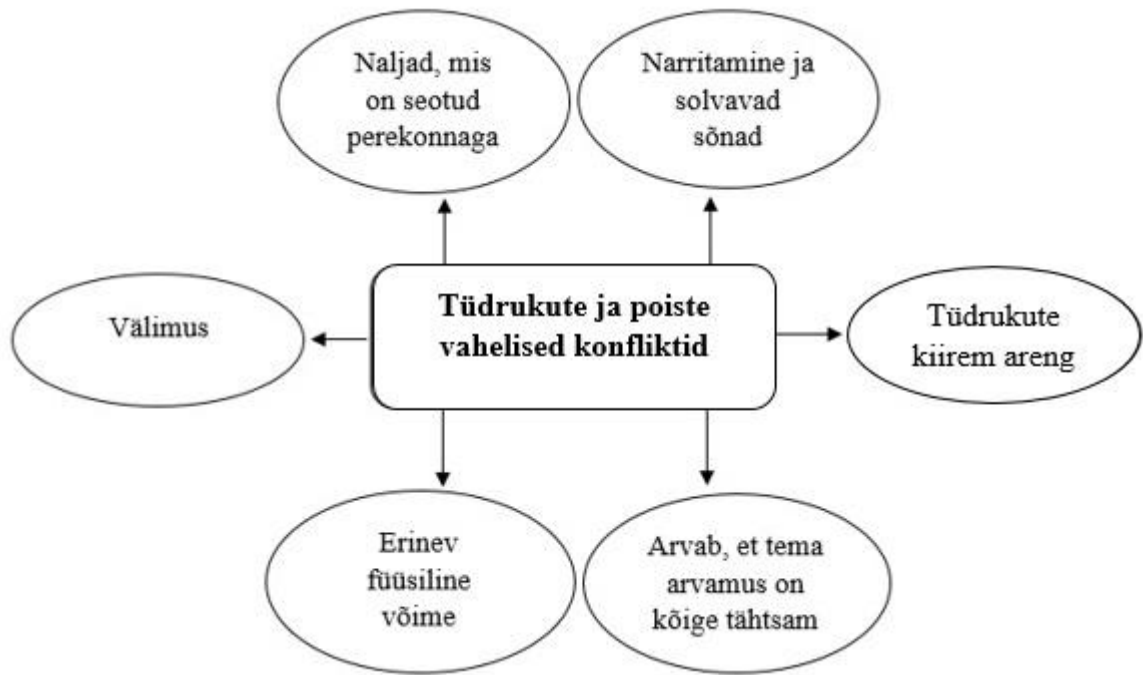
//...Nad tihti riidlevad oma telefonide pärast. Kellelgi on parem mäng ja ei anna kellelegi teisele enam mängida. Ja veel uhkustab selle üle...// (L6)

Poistel on samuti palju konflikte, kuid kõige sagedamini tekivad konfliktid liidrirolli pärast. Põhjused, miks tekivad konfliktid, on erinevad, olgu see telefon, riietus, tüdruk või muu, aga alateadvuses on ikkagi liidriks püüdlemine esikohal, nad tahavad olla kõiges kõige paremad.

Millistel põhjustel toimuvad konfliktid tüdrukute ja poiste vahel?

Uurija palus nimetada põhjuseid, mida eelnevalt ei ole nimetatud. Uuritavad tõid välja palju erinevaid põhjuseid ja nad ei korranud juba öeldut, vaid tõesti mõtlesid selle üle, miks nad üksteisega tülitsevad. Nad tõid välja, et tihti teevad nalja lapse perekonna (ema, isa) kohta ja paljud solvuvad selle peale. Ise nad ei tunne, et see on üleliigne.

//...Sugulaste pärast, selles mõttes, et naljatavad vanemate üle ja keegi võib selle peale solvuda, kuigi me ei mõtle seda tõsiselt...// (L4)



Joonis 3. Tüdrukute ja poiste vahelised konfliktid noorte arvates

Nad toovad välja ka seda, et nende füüsiline ja vaimne areng on erinev. Tüdrukud arenevad kiiremini ja poisid ei saa nendest aru. Tüdrukute meelest on poiste naljad rumalad. Seoses füüsiliste võimete erinevustega toimub poiste ja tüdrukute vahel keskuses palju konflikte. Kui lapsed hakkavad valima, mida nad mängida tahavad, siis tihti ei saa tüdrukud lihtsalt mõningate mängudega hakkama, kuna ei oska või neil ei jätku jõudu.

//...Mõnikord poisid pakuvad meile selliseid mängu, mida meie, tüdrukud, ei saa või ei oska mängida ja pärast veel solvuvad meie peale. Mina näiteks ei oska mängida jalgpalli...// (L2)

Samuti toovad nad välja, et konfliktid toimuvad välimuse pärast. Keegi narrib soengu või riiete pärast. Lisati ka seda, et lapsed on mõnikord väga karmid ja võivad valusalt üksteist solvata. Teades, et mõne lapse perekond on väikese sissetulekuga, tehakse nalja selle küle, kus riie on ostetud ja mis hinnaga.

//...Välimuse pärast. Võivad taga rääkida kellegi soengut või riideid. Vahel tehakse nalja ka selle kohta, aga nali on see ainult nende endi jaoks...// (L6)

Poiste ja tüdrukute omavahelistes konfliktides on näha, et paljud konfliktid tekivad olmeteemadel, nt perekond, välimus, asjade olemasolu või nende puudumine. Torkab silma, et poistel ja tüdrukutel on erinev nii füüsiline kui ka vaimne areng, millega kaasneb erinev maailmavaade ja ka konfliktide tekkimine.

Kuidas lahendatakse konflikte?

Lapsed ei osanud konfliktide lahendamise kohta eriti midagi öelda kui ainult kaklus ja nutt. Samuti tõid nad välja, et kui ise ei taheta konflikti lahendada, siis ei hakata seda tegema. Noorukid aga hakkasid meelde tuletama, kuidas nad tegelikult konflikte lahendavad.

//...Üritan leida kompromissi ja lasen inimesel kõik välja öelda, aga kui ma olen väga kuri, siis palun parem end rahule jätta...// (L7)

//...Vahel laheneb iseenesest...// (L1)

//...Mina tean! Tavaliselt on vaja kellelgi teha nalja ja kõik hakkavad naerma. Väga paljud konfliktid meil lahenevad niimoodi...// (L3)

Lastel ei ole ettekujutust, et konflikti on võimalik lahendada kuidagi teistmoodi kui agressiooni või hüsteeriata. Pärast konfliktolukorda osapooled ei suhtle omavahel. Nad pole kordagi mõelnud selle peale, et konflikti võib lahendada teisiti. Noorukid juba teavad, et konflikte on võimalik lahendada nii, et võib jääda teise osapoolega sõpradeks.

Kuidas eelistatakse käituda konfliktiolukorras?

Selle küsimuse juures oli tunda vastajate vanusevahet. Lapsed üritavad vältida selliseid olukordi ja olla eemal. Või vastupidi – ei anna nad järele ja teevad kõik selleks, et konflikt jätkuks, ja ei anna järele.

//...Mina üritan vältida selliseid olukordi, tavaliselt vaikin. Mulle ei meeldi tülitsemine ja konflikt...// (L2)

//...Narritan vastu, ükskõik mis teemal, kas vanemad, kool, sõbrad, välimus, käitumine. Näiteks kui inimene ütleb, et mul on vastik iseloom, ütlen ma talle vastu, et tal on veel hullem...// (L9)

//...Mina karjun konfliktiolukorras või kaklen. Selline olukord on väga haavav ja see rikub minu meeleolu. Ma võin ka nutta...// (L9)

Noorukid ei olnud nende väidetega absoluutselt nõus ja jagasid oma mõtteid, kuidas nad ise käituvad konfliktsituatsioonis.

//...Mina üritan taandada oma emotsioone, aga see ei tule alati välja...// (L4)

//...Hiljuti oli tüli tüdrukuga, peale mida ta lõi mind. Mina ei teinud midagi vastu, lihtsalt läksin ära ja ei suhelnud enam temaga. Hiljem see tüdruk ise tuli ja palus vabandust...// (L6)

Seega nooremad lapsed käituvad emotsionaalselt ja ei mõtle üldse sellele, et on vaja rahuneda ja alles siis midagi ette võtta. Noorukid räägivad sellest, et emotsioonid segavad konflikti lahendamise juures. Nad teavad seda, aga ei oska teadmist alati kasutada.

Kuidas konfliktide lahendamine teil õnnestub?

Osalejate sõnul õnnestub konfliktide lahendamine neil hästi. Kuigi konfliktide lahendamisest arusaam on igauhel erinev. Jälle toodi välja see, et konflikte aitavad lahendada naljad ja naer. Intervjuu käigus võis uurija veenduda selles mitu korda. Sellel hetkel, kui oli mingi vaidlus ja õhkkond väga pinges, keegi tegi nalja ja pinge oli maas.

//... Üks tüdruk pani teisele jala ette ja tüdruk solvus kõikide peale ja läks ära. Mina jooksin talle järele ja hakkasin nalju rääkima ja lõbustama teda. Tüdruk naeris ja olukord ununes...// (L6)

Kuidas laste arvates on vaja (ideaalis) konflikte lahendada?

Kuuldes seda küsimust, hakkasid nad ette kujutama, kuidas nende arvates on vaja konflikti ideaalis lahendada. Nende vastused langevad kokku sellega, mis on välja toodud teoreetilises osas. Paljud oleksid teoreetiliselt valinud konflikti lahendamiseks kompromissi, mis oleks rahuldanud mõlemat konfliktipoolt neid traumeerimata.

//...Kompromiss. See tähendab seda, et on vaja leida selline lahendus mis rahuldaks mõlemat osapoolt...// (L4)

Lapsed ei oska oma emotsioone ohjeldada ja seetõttu jääb ka konflikt lahendamata. Nad kas sulguvad endasse ja ei püüagi lahendada või tekitavad emotsioonidega veel suurema konflikti. Noorukid aga püüavad peaga mõelda ja oma emotsioone taltsutada ning seejärel juba rahulikult lahenduseni jõuda. Paljude arvates on nali ja naer head pingemaandajad.

Milliste konfliktiga pöörduakse keskuse töötajate poole?

Intervjueeritavad rääkisid, et paljudel juhtudel annavad töötajad neile mingisuguse ühise tegevuse. Uurija palus tuua veel näiteid, kuidas töötajad aitavad konflikti lahendada. Eespool olid vastajad öelnud, et üheks konflikti lahendamise võimaluseks on pöörduda keskuse töötajate poole. Uurija küsis, milliste konfliktidega nad pöörduvad spetsialisti poole. Selgus, et mitte kõik ei lahenda konflikti sellisel viisil ja ainult aeg-ajalt pöörduakse abi saama.

//...Kui mina riidlen oma sõpradega, siis me ei pöördu töötajate poole. Aga kui konflikt on seotud väikestega, siis on parem pöörduda...// (L5)

//...Mina pöördun, kui keegi teeb mulle liiga. Näiteks eile visati vastu mu selga pall ja mulle see ei meeldinud...// (L8)

//...Igal juhul püüame enne ise konflikti lahendada ja alles siis pöördume töötajate poole...// (L3)

Noorukid üritavad omavahelisi konflikte lahendada ise, kuna tunnevad, et on võimelised ise seda tegema. Kui asi puudutab noorukite omavahelist konflikti, siis noorukid paluvad abi töötajatelt, kuna kahe osapoole arusaam konflikti olemusest ja selle lahendamisest on erinev. Lapsed väldivad konflikti lahendamist omapäi.

Kuidas töötajad aitavad konflikte lahendada?

Uuriija palus tuua näiteid, kuidas MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse töötajad aitavad lahendada konflikte laste seas.

//...Kuulavad igaihte ja üritavad aru saada, kellel on õigus...// (L4)

//...Nad kaitsevad mind...// (L9)

//...Töötajad teevad kõik selleks, et me lepiksime ära...// (L7)

Kõik lapsed on nõus, et töötajad aitavad neil lahendada konflikte ja töötajate meetodid on efektiivsed. Töötajad üritavad konflikti lahendada nii ruttu, kui see on võimalik. Nad ei tee järeldusi, kes lastest on süüdi ja kellel on õigus, enne kui pole kõiki osapooli ära kuulanud. Nende ülesandeks on lapsed ära lepitada.

Millised konfliktid lapsed saavad ise lahendatud?

Osalejad toovad välja oma konfliktide klassifikatsiooni ja kõik said aru millest jutt käib.

//...Kergeste konfliktidega saame ise hakkama...// (L3)

Vastajad argumenteerisid oma seisukohta, et nad saavad välja öelda oma arvamuse ainult ise ja keegi seda nende eest teha ei saa.

//...Kui konflikti lahendamiseks on vaja argumenteerida oma seisukohta, tuua välja kõik plussid ja miinused ja lihtsalt oma seisukohta seletada, siis saame sellega ise hakkama. Kes veel sõnastab meie seisukoha paremini kui me ise...// (L4)

Lapsed ütlesid ausalt, et pigem pöörduvad kellegi poole ja paluvad abi, kui hakkavad tegelema sellega ise.

//...Mina üritan kohe pöörduda kellegi teise poole...// (L9)

Noorukid seisavad oma seisukoha eest ja üritavad ise kõigega hakkama saada. Nad pigem ise diskuteerivad konflikti teemal ja jõuavad mingi järelduseni, kui pöörduvad kellegi poole, kuigi see puudutab ainult kergeid konflikte. Lapsed pöörduvad kohe abi saamiseks täiskasvanute poole ja isegi ei ürita ise midagi teha. Vastasel juhul on neil lihtsam jätta olukord lahendamata.

Millised konfliktid lapsed eelistavad jätta lahendamata?

Intervjueeritavad ütlesid, et tunnevad ennast halvasti, kui raske konflikt on lahendamata. Kui konfliktolukord laheneb, siis tekitab see nendes positiivseid tundeid.

Kõige rohkem pöörasid vastajad tähelepanu sellele, et kui nad teevad kellegi üle nalja ja see solvab teist inimest, siis ei tule nad selle teema juurde enam tagasi. Sellel põhjusel nad jätavad paljud olukorrad lahendamata. Sellest omakorda võib teha järelduse, et sellised situatsioonid toimuvad MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses tihti, sest sellega olid kõik nõus.

//...Kui me tegime sellist nalja, peale mida inimene kõvasti solvus, siis enam me seda teemat ei arutle...// (L4)

//...Jah, selle situatsiooni me üritame unustada, et veel kord mitte solvata inimest...// (L5)

Samuti ei muutunud nende arvamus selle kohta, et „kergeid konflikte“ ei oma nii suurt tähtsust ja need võib jätta lahendamata. Vastanute sõnade järgi sellist tüüpi konfliktid ununevad iseenesest ja selliseid olukordi tuleb neil sageli ette. Kui igat olukorda hakata analüüsima, siis viib see suurema konfliktini.

//...Kergeid konflikte võib jätta lahendamata. Need lihtsalt ununevad...// (L1)

Lapsed ei taha solvata teise isiku tundeid veel kord, kui saavad aru, et nende sõnad olid üleliigsed. Nende arvates selliste situatsioonide lahendamine on teistkordne isiku solvamine. Kerged konfliktid ei oma laste jaoks erilist tähtsust, need ununevad kiiresti ja laste arvates pole mõtet raisata aega nende lahendamisele.

Mis põhjusel jäetakse konfliktid lahendamata?

Lapsed ütlesid, et ei lahenda konflikte, sest neil puuduvad teadmised, kuidas seda teha. Tavaliselt nad kaklevad, karjuvad või jooksevad ära.

//...Mina lihtsalt ei oska neid lahendada. Sellepärast jätangi lahendamata ...// (L9)

Noored ütlesid, et need ei ole nii tõsised konfliktid, millele oleks vaja pöörata erilist tähelepanu. Kerged konflikti olukorrad juhtuvad tihti. Noored teavad, et see kõik ununeb kiiresti ja nad ei vaeva ennast sellega, et lahendada selliseid pisiasju.

//...Konfliktid meil rohkem ununevad kui lahenduvad...// (L2)

Mõnel lapsel puudub oskus konflikti lahendada. Keskuses juhtuvad sagedamini sellised konfliktid, mis laste arvates ei vaja lahendamist. Nad arvavad, et kui nad ise on selle olukorra unustanud, siis ka teine osapool toimib samuti.

Kuidas lapsed suhtuvad sellesse, et konflikt jääb lahendamata?

Osalejad jagasid oma tundeid seoses lahendamata konfliktidega. Vahepeal tunnevad nad süü tundet ja kahetsevad seda, et konflikt üldse toimus. Samuti kui konflikt on lahendamata, nad ei saa mingit oma eesmärki saavutada. Kuigi kohe pärast oma eesmärgi saavutamist teevad nad ka esimese sammu selleks, et konflikt lahendada, ja paluvad vabandust. Seega lapsed üritavad konflikte lahendada, aga sel juhul, kui neil on teiselt osapoolelt midagi vaja.

//...Kui on raske konflikt, siis mõtlen sellest kaua ja see piinab mind...// (L7)

//...Mina tülitsen oma õega ja kui peale seda mul on temalt midagi vaja, siis ei saa ma talt seda paluda, sest oleme tülis. See hetk ma kahetsen seda, et konflikt ei ole lahenenud. Ja sellises olukorras pean ma tegema esimese sammu konflikti lahendamiseks...// (L6)

Mõned osalejad räägivad süütundest, aga nad on valmis lahendama konflikte siis, kui vajavad midagi teiselt osapoolelt, seega ei piina neid süütunne, vaid vajadus saada midagi endale. Noored siiski on tundnud süütunnet pärast konflikti lähedastega ja nende sõnade järgi ei taha nad enam selliste olukordade kordumist.

Miks lapsed arvavad, et konflikt peab alati lahenduma?

Intervjueeritavad jäävad oma arvamuse juurde, et „kerget konfliktid“ võivad jääda lahendamata, aga „raskeid konflikte“ on vaja lahendada, sest pärast sellist konflikti tunneb laps end halvasti, taju on halb ja ta mõtleb sellest olukorrast hiljem. Kergem on kõik läbi arutada ja rahulikult edasi elada. Pärast kerget konflikti selliseid tundeid ei ole.

//...Minu meelest ka on vaja lahendada ainult raskeid konflikte, aga kerged ununevad niimoodi...// (L1)

//...On vaja lahendada, sest peale konflikti on süütunne, et solvasid inimest või tegid talle liiga...// (L4)

//...Sõltub kõik sellest, mille peale inimene solvus. Kui ma tegin mitte tõsist nalja ja teine solvub mingi jama peale, siis mind ei hakka see huvitama. Aga kui ma plahvatan ja ütlen inimesele tõesti midagi solvavat, siis mõtlen ma sellest veel kaua. Lõpuks on vaja paluda vabandust...// (L8)

Laps või nooruk ise teeb valiku, kas tema nali oli tõsine või mitte, ja ei mõista, miks teine osapool tema „mitte tõsise“ nalja peale solvub. Lapsed ei võta arvesse teise inimese tundeid ja ei saa aru, et see, mis ühe jaoks on nali, võib teise jaoks olla väga solvav.

2.3. UURINGU TULEMUSED, JÄRELDUSED JA ETTEPANEKUD

Lõputöö eesmärgiks on selgitada välja konfliktide liigid ning nende tekkimise põhjused ja lahendamise viisid lastel MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses.

Uuringu tulemusi analüüsid on selgelt näha, et vanus mõjutab laste arusaama konfliktist ja konflikti lahendamise viisidest. Ei saa väita, et nende teadmised on piisavad või mitte, sest lastel pole veel küllaldaselt kogemusi selles valdkonnas. Mida vanem on laps, seda rohkem ta räägib sellest, et konfliktide lahendamine on tähtis, kuna lahendamata konflikt toob kaasa negatiivseid tundeid ja tagajärgi. See omakorda võib esile kutsuda uue konflikti. Lapsed loevad konfliktiks sellist olukorda, kus keegi ei nõustu temaga (ei taha mängida sama mängu, ei tee nii nagu laps tahab). Noored räägivad rohkem emotsioonidest ja tunnetest: isiku solvamine, vanemate solvamine, sõprussuhete kaotus. See on tingitud sellest, et noorukid on rohkem läbi elanud konfliktseid olukordi, ja see, mis laste jaoks on konflikt, on noorukite jaoks lihtsalt väike vaidlus.

Vastates esimesele uurimisküsimusele „mis on teie arvates konflikt“, olid respondendid ühel arvamusel: lahkarvamus kahe või enama inimese vahel.

Laste arvamused langevad kokku mitme teadlase definitsioonidega. Sheffer (2003: 931), Gordon (2006: 211) ja Vadi (1995: 122–123) määratlevad konflikti sarnaselt, st konflikt on olukord, kus kahe või enama isiku vajadused ja väärtushinnangud ei lange kokku.

Inimesed määratlevad konflikti erinevalt, see sõltub sellest, kuidas inimene suhtub konflikti ja kuidas käitub konfliktis. (Lehtsaar 2008: 13) Lapsed ja noored defineerisid aga mõistet „konflikt“ omamoodi, võttes aluseks selle mõtte, et toimub lahkarvamus kahe või enama isiku vahel, seega erinevat määratlust neilt ei tulnud.

Sõna „konflikt“ kutsus esile vastajatel ainult negatiivseid tundeid ja emotsioone. Sõna „konflikt“ assotsieerub tihti negatiivsete emotsioonidega ja selliste seisunditega nagu pinges, rahutus, kadedus ja muud. (Mirimanova 2003: 34–40). Intervjueeritavad jagasid oma tundeid, mis neil tekkivad, kui nad kuulevad sõna „konflikt“: probleem, hirm, lahkarvamus, kaklus, agressioon ja muud. Intervjuu lõpus kordas uurija seda küsimust veel kord ja lapsed ning noored lisasid oma nimekirja sellised sõnad nagu kompromiss, probleemide lahendamine, hea suhete kontroll. Eeltoodust võib järeldada, et konfliktist pikemalt rääkides tulid lapsed ja noored mõttele, et konflikti ei saa inimene vältida ja see võib tuua ka kasu. Konflikti võib nimetada testiks, kus kontrollitakse suhte püsivust. (Vihma 2006: 17) Konflikt paneb suhted

proovile, sest pärast seda inimesed kas eemalduvad üksteisest või tekivad nende vahel lähedasemad suhted. (Gordon 2007: 178) Konfliktid ei ole ainult negatiivsed ning neil on ühiskonna jaoks olulised funktsioonid. (Aimre 2005: 242)

Kõik respondendid olid nõus, et konfliktid toimuvad sageli, aga küsimusele mis põhjustel toimuvad konfliktid, olid laste ja noorte vastused erinevad. Intervjuu ajal sai uurija aru, et laste ja noorte vastused jagunevad kaheks: laste vastused ja noorukite vastused, mis erinesid üksteisest tunduvalt. Lapsed ütlesid, et nendel tekivad konfliktid omavahel mänguasjade pärast või kui ei jõua kokkuleppele, millist mängu mängida. Noored tõid välja, et konfliktid tekkivad liidripositsiooni pärast. Vihma (2006: 17) toob samuti välja üheks konflikti põhjuseks konkurentsi isikute vahel.

Järgmine küsimus, mis uurijat huvitas, oli kui kaua kestavad konfliktid laste vahel. Vastates sellele küsimusele lapsed ja noored klassifitseerisid konflikti kergeks ja raskeks, tuues sisse uue, nende arusaamadele vastava klassifikatsiooni. Vastanute sõnade järgi kestab kerge konflikt lühikest aega ja sellele ei ole vaja pöörata erilist tähelepanu, aga raske konflikt kestab pikemat aega (võib ka mitu kuud kesta ja isegi rohkem) ja sellistesse konfliktidesse suhtuvad noored tõsiselt. Selline klassifikatsioon ei lange kokku ühegi autori esitatud klassifikatsiooniga. Vastajad ei süvenenud konflikti mõistesse nii sügavalt kui teadlased ja jagasid konflikti kaheks, esimene e kerge konflikt, ei oma nende jaoks erilist tähtsust ja teine e raske konflikt, toob tõsise tagajärje.

Paljud teadlased nagu Lukin (2007: 141), Aimre (2005: 149), Kriips (2011: 30), Kozõrev (1999: 24), Volkovi, Volkova (2010: 64) liigitavad konflikte isiksusesisesteks, isikutevahelisteks ja grupivahelisteks. Respondendid ei tulnud selle peale, et konfliktid võivad olla isikutevahelised, kuid see tähendab ainult seda, et nad pole selle peale mõelnud või pööranud sellisele konfliktitüübile tähelepanu. Isikutevahelistest konfliktidest rääkisid nad intervjuu ajal pidevalt ja nende jaoks on see kõige levinum konfliktide tüüp. Nad jagasid oma konfliktis olemise kogemust erinevas vanuses erinevate inimestega ja tõid välja oma põhjused. Põhjused langesid kokku Kriipsi (2011: 30) arvamusega, et konfliktid tulenevad inimeste erinevatest vajadustest, eesmärkidest, suhtlemisest (ebapiisava info edastamine, oskamatus mõista teiste käitumist, agressiivsus).

Järgmine küsimus: Kuidas mõjutab teie vanus konfliktide tekkimist, tõi esile palju fakte, mis teevad lastele muret. Lapsed väitsid, et nende arvamust ei taheta tõsiselt arvestada, sest nad on veel lapsed, ja noorukite seisukohti võetakse tõsisemalt kui nende omi. Noorukid omakorda tõid välja fakti, et neil on puberteediiga ja sellepärast tekivad konfliktid palju sagedamini.

Murdeea periood on vanuses 12–18 aastat ning selles eas saabub füüsiline küpsus. Noorukile on tähtis identifitseerida ennast. Selles eas on loomulik, et noortel tekivad ebakindlus ja kahtlused. (Erikson 1996: 11–20)

Teadlased toovad välja, et suhtlemine grupis on laste jaoks väga tähtis selles eas. Lapsed kohanduvad eakaaslaste grupi normidega ja hakkavad ennast eakaaslastega võrdlema. (Smith, Cowie, Blades 2008: 165)

Uuriija küsis täiendava küsimuse, kas konfliktide tekkimist mõjutab ka see, et ühes keskkuses on lapsed erinevas vanuses, vastus oli jaatav. Lapsed väitsid, et noorukid tunnevad oma võimu ja kamandavad väiksemaid, mille peale intervjuueeritavad hakkasid omavahel vaidlema, kusjuures iga osapool üritas oma seisukohta peale suruda. Sellest olukorrast tegi uurija järelduse, et igal grupil (lapsed ja noorukid) on oma liider, kes üritab oma seisukohta läbi suruda. Iga osapool üritas kaitsta oma grupi huve. See olukord lõppes sellega, et üks osaleja tegi nalja ja pinge taandus. Sellisest konfliktilahendamise meetodist rääkisid respondendid veel mitmel korral intervjuu ajal. Konflikt on subjektide vastasseis selleks, et realiseerida nende vastuolulisi huve, hoiakuid, väärtuseid ja vaateid. Konflikt on ennekõike seotud vastuoludega ja on vastandite võitlus. (Zerkin 1998: 38).

Küsimus „kes on teie arvates konfliktsemad – poisid või tüdrukud“ tekitas intervjuu ajal koostöö atmosfääri, kus lapsed hakkasid omavahel suhtlema ja jõudsid ühisele kokkuleppele, et konfliktsemad on tüdrukud, põhjendades seda sellega, et tüdrukud rohkem solvuvad ja on kergesti haavatavad. Poisid lihtsalt lahkuvad kui nendele midagi ei meeldi, aga tüdrukud käituvad teistmoodi. Nad tahavad teise konfliktis osaleva poolega kohe konflikti lahendada, pidamata konstruktiivset dialoogi, ja seepärast jääb konflikt õhku. Rääkides sellest, miks tüdrukute vahel tekivad konfliktid, tõid nad välja järgmised põhjused: erinevad maitset, lahkavumused, solvangud, kadedus, narrimine, poiste pärast. Tüdrukutevahelistest konfliktidest rääkisid väga palju poisid. Nad väitsid, et märkavad tüdrukute pidevaid solvumisi ja see tüütab neid ära. Poisid suhtusid sellesse küsimusse väga tõsiselt, tüdrukud aga üritasid rohkem nalja teha. Tüdrukud kuulasid poiste arvamust, aga vastu ei vaielnud. Poisid märkavad ja jälgivad, kuidas tüdrukud ühes või teises olukorras käituvad ja oskavad pöörata tähelepanu sellele. Tüdrukud on nõus, kuna saavad aru, et tõesti käituvad mittekonstruktiivselt.

Küsimust, millistel põhjustel toimuvad konfliktid poiste vahel, poisid ei soovinud eriti kommenteerida, sest arvasid, et neil omavahel ei ole eriti konfliktseid olukordi. Tüdrukud omakorda väitsid, et poisid suhtlevad omavahel ülbelt ja norivad üksteise kallal. Samuti rääkisid tüdrukud, kuidas poisid soovivad olla kõikidest kõige paremad ja liidripositsiooni

pärast tülitsevad tihti. Poisid jäid tõsiseks selles arutelus, sest arvasid, et tüdrukuid puudutab see teema rohkem, ja neid see ei puuduta. Neid üllatas tüdrukute mõtteavaldused. Võrreldes tüdrukutega ei olnud poisid nõus sellega, mida tüdrukud sellest rääkisid.

Lapsed ja noorukid tuletasid meelde, mis põhjustab nendevahelisi lahkkelisi või on nad jälginud kellegi teiste vahelisi konflikte. Põhjuseid on mitmeid ja need on erinevad. Lapsed tõid esile, et nad ei suuda omavahel jagada mänguasju, noorukid aga rääkisid juba tunnetest, mida konfliktid olukorrad tekitavad.

Kui uurija palus lastel ja noortel arutleda teemal: Mis põhjustel toimuvad konfliktid poiste ja tüdrukute vahel, juhtis ta tähelepanu sellele, et vältitaks kordusi eelnevatest vastustest ja nad toodaks sisse uusi huvitavaid teemasid. Esiteks tõid vastajad välja selle, et tüdrukud arenevad kiiremini ja suhtlemine poistega toimub nende arvates erinevatel tasemetel ja neil on juba erinevad huvid. Erinevused on seotud mitte ainult arengu; vaid ka füüsiliste võimete poolest, mis omakorda toob esile konfliktsituatsioone.

Respondendid jagasid oma mõtteid selle kohta, et lapsed ja noored keskuses on karmid ja õelad üksteise suhtes. Nad teevad tihti nalja üksteise perekondade kohta, kus üritavad alandada üksteise vanemaid, õdesid, vendi jne. Lapsed tihti näevad internetis, kuidas kusagil arutelus anonüümsed kasutajad teevad nalja oma oponentide vanemate üle ja üritavad sama moodi suhelda üksteisega päriselus. Nad ei erista interneti elu ja päris elu. Nende arvates sellised „naljad“ ei ole solvavad.

Küsimuse puhul kuidas te lahendate konflikte keskuses, läksid laste ja noorte arvamused lahku. Lapsed väitsid, et nemad lahendavad konflikte kakluse või nutuga, mis omakorda näitab, et neil ei ole veel arusaama, kuidas konflikti lahendada ja miks seda üldse on vaja teha. Noorukite arvates on vaja ikkagi konflikti lahendada juhul, kui see on „raske konflikt“, mille mõiste nad tõid alguses sisse. Nende järeldused on sellised, et „kerge konfliktid“ ununevad ja nendel ei ole suurt tähtsust, aga „rasked konfliktid“ toovad kaasa palju probleeme ja neid on vaja lahendada. Nad pakkusid lahendust, kus on vaja astuda esimene samm lahenduse suunas või paluda vabandust. Suurt tähelepanu pöörasid intervjuueeritavad sellele, et konfliktolukorrad neil lahenevad, kui keegi teeb nalja. Seda oli märgata mitmel korral intervjuu ajal. Seega aitab naer neil pinget maandada. Paljude teadlaste (Vadi 1995: 122; Antsupov ja Shipalov 2008: 413-414; Kibanov jt 2008: 164) arvates on vaja konflikte lahendada nii, et mõlemad osapooled oleks rahuldatud. See tähendab koostööd, kus osapooled jõuavad koos mingi lahenduseni või kompromissini. Respondendid ütlesid, et elus nad ei käitu nii, nagu teadlased välja toovad, aga teavad, et konflikte on vaja niimoodi lahendada.

Uuringu käigus jõudis uurija järeldusele, et lapsed teavad, kuidas ideaalis konflikte lahendada aga ei oska seda kasutada. Nad pakkusid variante nagu: kompromiss, paluda vabandust, vastu võtta ja tunnustada oma vigu, maha rahuneda ja siis tegutseda, koostööd teha, keegi kolmas inimene sekkub vahendajana. Nende arvamused ideaalse konflikti lahendamise kohta langevad kokku ka mitmete teadlaste seisukohtadega. Näiteks toob Mirimanva (2003: 91–92) välja, et valmisolek konflikti lahendamiseks algab siis, kui inimene rahulikult hakkab mõtlema konflikti olukorra olemusele. Kompromissist räägivad samuti mitmed autorid: kompromiss tähendab ühist kokkulepet, kus mõlemad osapooled teevad mõõndusi. Isik osaliselt keeldub algselt välja toodud nõudmistest ja on valmis vastu võtma teise osapoolte nõudmised. (Antsupov, Shipolov 2008: 421). Kompromiss nõuab teatud oskusi läbirääkimistel, selleks et iga konflikti osapool midagi saavutaks (Kornelius 1998: 70).

Kripsi (2011: 345–346) ja Volkovi ning Volkova (2010: 117) mõtted ühtivad selles, et konflikti üheks lahendamise võimaluseks on kolmas isik, kes konfliktis ei osale. Kuigi kõik teadlased ei nõustu sellega konflikti lahendamisel. Kibanov jt (2008: 201–202) räägivad sellest, et vahendaja roll ei ole alati efektiivne.

MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses selliseks kolmandaks isikuks on tihti keskuse pedagoog ja lapsed tõid näiteid, milliseid meetodeid kasutavad keskuse töötajad. Näiteks antakse lastele ühine tegevus, mille ajal lapsed hakkavad omavahel suhtlema selleks, et saavutada ühist eesmärki. Laste arvates on see efektiivne.

Koostöösse kui konflikti lahendamise võimalusse suhtuvad sarnaselt Antsupov ja Shipolov (2008: 413–414) ning Kibanov jt (2008: 164) öeldes, et see on mõlema osapoolte koostöö, mis on suunatud probleemi lahendamisele. Mõlemad osapooled peavad olema aktiivsed ja on vaja meeles pidada, et konflikti on võimatu lahendada siis, kui osapooled ei suhtle üksteisega.

On märgata, et lapsed teavad, kuidas ideaalis lahendada konflikte, aga nende vastustest selgub, et nad ei kasuta neid teadmisi päriselus, selgitades seda sellega, et emotsioonid ei lase adekvaatselt mõelda ja hinnata olukorda. Nad ei oska enne mõelda ja siis tegutseda, vaid teevad nii, nagu emotsioonid juhivad. Sellele on tähelepanu pööranud ka Vadi, väites, et konflikti lahendamine on keerukas protsess, sest pingelises ja emotsionaalses olukorras inimene käitub teistmoodi kui tavapäraselt. (Vadi 1995: 122)

Respondendid jagasid ka oma tundeid selle kohta, et kui „raske konflikt“ jääb lahendamata, siis kutsub see neil esile negatiivseid emotsioone ja tundeid: halb tuju, rahutus, masendus, süütunne, hirm. Aga juhul, kui nad edukalt konflikti lahendavad, siis nende tunded on positiivsed: hea tuju, miski ei piina, kõik sõbrad on koos. Nende arvamus tunnete kohta kattub

teoreetiliste seisukohtadega, et kui konflikt on valesti lahendatud, siis mõjutab see ka inimese enesetunnet. Inimest valdab rahutus, põgenemine, eitamine, abitus, segadus, üksindus, stress, haigused. Kui konflikt on lahendatud, siis tunneb inimene rõõmu, muutust, avatust, efektiivsust, lõõgastust, edutunnet, rahu, kõik sujub. (Kornelius 1998: 64)

Intervjuus osalejate arvates võib konflikt jääda lahendamata juhul, kui see on „kerge konflikt“. Need on pisisituatsioonid, mis ununevad väga kergesti. Samuti eelistavad nad jätta lahendamata selliseid olukordi, kus nad on kedagi solvanud või et seda teemat veel kord oleks vaja meelde tuletada, jätavad nad selle olukorra lahendamata, kuigi pärast seda tunnevad end süüdi.

Uurimuses osalenud laste ja noorte vastuste põhjal võib väita, et nad kujutavad ette, mis on konflikt ja kuidas seda lahendada. Vanuseline erinevus tõi välja ka erinevad vastused. Lapsed sattuvad konflikti mänguasjade pärast ja nende konflikti lahendamise meetod on kaklemine ja nutt. Noorukid konfliktsetes olukordades mõtlevad inimese tunnetele, liidripositsioonile ja sõpradele ning rääkides konflikti lahendamisest kasutavad selliseid mõisteid nagu: paluda vabandust, kompromiss ja esimene samm.

Lõputöö autor mõistab, et käesoleva uurimistöö tulemused põhinevad üheksa lapse näitele MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses ning neid ei saa üldistada. Tulevikus annab see võimaluse uurida seda teemat laiemalt.

Eesmärgi teostamiseks oli püstitatud kolm uurimisküsimust. 1. Kuidas liigitavad lapsed ja noored konflikte? Pärast intervjuud selgus, et lapsed ja noored liigitavad konflikte “kergeteks” konfliktideks, mis on lühiajalised ja “rasketeks” konfliktideks, mis on pikaajalised. 2. Mida lapsed ja noored peavad erinevate konfliktide põhjusteks? Vastustest selgus, et lastel toimuvad konfliktid väga erinevatel põhjustel, näiteks mänguasjade jagamine, liidripositsioon, narrimine, solvavad naljad, välimus, erinev füüsiline võimekus jne. 3. Kuidas lapsed ja noored eelistavad lahendada konflikte? Väiksemad lapsed paluvad konflikti lahendamiseks abi või jätavad konflikti lahendamata. Noored lahendavad konflikte ise.

Käesolev lõputöö näitab, et MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse laste teadmised konfliktist ja konflikti lahendamisest on vähesed. Lapsed sattuvad konflikti sageli mängudega seoses. Sellest tulenevalt teeb töö autor ettepanekud MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse töötajatele:

1. Pöörata rohkem tähelepanu laste mängude organiseerimisele organisatsioonis.
2. Leida võimalus ja suunata keskuse töötajad konflikti lahendamist puudutavale koolitustele või seminaridele.

3. Korraldada keskust külastavatele lastele ja noortele ning nende vanematele ja/või hooldajatele konfliktide lahendamise meistriklass. Esinejaks kutsuda selle ala spetsialistid.
4. Vaadata koos noorte ja lastega erinevaid õppefilme konfliktide tekkimisest ja lahendamisest, iga filmi lõpus arutada ja analüüsida nähtut.
5. Mängida rollimänge ja hiljem arutleda nende üle.

KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada konfliktide liigid ja nende põhjused ning lahendamise viisid MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses laste seas. Seoses eesmärgiga olid püstitatud järgmised uurimisküsimused:

- Kuidas liigitatakse konflikte?
- Mida noored peavad erinevate konfliktide põhjusteks?
- Kuidas noored eelistavad lahendada konflikte?

Lõputöö koosneb kahest peatükist ja alapeatükkidest. Esimene osa on teoreetiline osa, kus vaadeldi konflikti mõistet, konflikti tüüpe, liike ja põhjuseid, konflikti lahendamist ning laste ja noorte sotsialiseerumist. Selle osa järelduseks on, et konfliktidega puutub kokku inimene kõikjal. Iga inimene defineerib konflikti omamoodi. Konflikti ei saa vältida, kuid konfliktid on reguleeritavad ja neid on vaja lahendada. Konfliktide lahendamiseks toovad teadlased välja sellised variandid nagu koostöö, kompromissi leidmine või vahendaja abi lahendamine. Konfliktid meie elus toimuvad väga erinevatel põhjustel.

Teine lõputöö osa on empiiriline osa, kus käsitletakse uurimistöö metoodikat, valimit, uurimisprotseduuri kirjeldust ja andmete töötlemisemeetodit.

Uuringus osales üheksa last, kellega viidi läbi poolstruktureeritud rühmaintervjuu, kus olid ette valmistatud küsimused (LISA) selle, kuidas noored mõistavad konflikti, konfliktide tekke põhjustest ja nende lahendamisest MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses. Intervjuu käigus esitas uurija täiendavaid ja täpsustavaid küsimusi. Andmete analüüsimise meetodiks oli kvalitatiivne sisuanalüüs.

Empiirilise osa alapeatükkides analüüsitakse uuringu käigus saadud tulemusi. Tulemustest on näha, et intervjuueeritavate vastused erinevad seoses nende vanusega. Väiksemad lapsed ei suhtu konflikti olukorda ja konflikti lahendamisesse tõsiselt. Noorukite arvates, mõjutavad konfliktid nende suhtlemist sõpradega ja parem selliseid olukordi lahendada. Kui konflikt jääb lahendamata siis tunnevad nad ennast halvasti.

Uurimistöö järelduseks on see, et lastel ja noortel on ühine kuid väga kitsas arusaam konfliktist. Konflikti põhjusteks nimetavad lapsed ja noored erinevaid põhjusi, näiteks narrimine, mänguasjade jagamine omavahel või liidripositsioon. Samuti nad lahendavad konflikte erinevalt, lapsed hakkavad konflikt olukorras kaklema või nutma ja jätavad konfliktid lahendamata. Samuti ei lahenda lapsed konflikte omapäi vaid paluvad abi MTÜ Virumaa

Heategevuskeskuse töötajatelt. Noorukid üritavad lahendada konflikte ise, nad teavad kuidas on vaja konflikte lahendada ja kuidas seda õigesti teha aga tegelikult nad oma teadmisi ei kasuta, selgitades, et emotsioonid segavad neid mõelda rahulikult. Uuriija tegi MTÜ Virumaa Heategevuskeskuse töötajatele ettepanekud, kuidas töötajad saavad aidata lastel ja noortel konfliktidega paremini toime tulla.

SUMMARY

The title of the final thesis is: “How conflicts arise among children and what are the resolving methods used in Mercy Centre“.

The author of the thesis is a student from the Narva College of University of Tartu, called Kristina Laks-Suško. The original workpiece was created during 2016–2017 university year, and was initially written in Estonian language. The thesis consists of 49 pages and Nelly Randver was assigned as a task supervisor.

The purpose of this thesis is to name different types of conflicts, factors which influenced them, and existing conflict resolution methods used in Mercy Centre.

The structure of the thesis consists of introduction, two main topics and subchapters, conclusion and extras.

Introduction talks about justification of topicality, purpose of the thesis and tasks.

The first chapter describes conflict resolution theories, concept and types of conflicts, psychological aspects, factors and influences, and conflict resolution methods used among children and young adults.

The second chapter describes purpose of the thesis and exercises, qualitative approach of the survey, conduct of the study method, sample of survey, inquiry procedure and the description of data processing method. The method of qualitative research and conducted semi-structure group interviews were used in production of the final thesis. Nine children aged 7–16, who regularly visit Mercy Centre, participated in the interview which took place in April 2017.

The second subchapter consists of research outcome evaluation and conclusion of discussion. Furthermore, the subchapter provided with suggestions to Mercy Centre employees on how to resolve conflicts among children. The outcome of the research has shown that children have a little understanding of conflicts. Children of different age interpret conflict in various ways and have a different understanding of conflict resolution methods.

Three questions arouse following the research: 1) How children and young adults classify conflicts? Following the interview, it was clarified that children and young adults divide conflicts into two groups – ‘easy’ conflicts, which can be resolved within a short period of time, and ‘difficult’ conflicts, which take longer to resolve. 2) What children and young people believe to be the cause of conflicts? The information gathered explains that various factors can trigger conflict situations among children, such as: toy sharing, bullying, leader’s role,

offensive jokes, appearance, physical abilities etc. 3) how children and young adults prefer to resolve conflicts? Children usually seek for a help to resolve conflicts or choose to leave the conflict unresolved. Young adults choose to resolve their conflicts without any help or guidance.

There are a few suggestions made by the author following the outcome of the thesis:

1. Mercy Centre employees should have more consideration when planning child activities.
2. Find an opportunity to provide employees with conflict resolution trainings.
3. Organise a workshop for children and their parents, or a conflict resolution sessions for employees. Workshops could be led by conflict resolution professionals.
4. Provide young adults with educational videos about what causes a conflict and how it can be resolved; lead and encourage an open discussion afterwards.
5. Creation of roleplays followed by a discussion and evaluation of the experience.
6. Thesis was written independently, based on other authors' citations. Ideas have been appropriately referenced within a text and added to a reference list at the end of the workpiece.

KASUTATUD KIRJANDUS

- Aimre, I. 2005. Sotsioloogia. Tallinn: Sisekaitseakadeemia.
- Bolton, R. 2002. Igapäevaoskused. OÜ Väike Vanker
- Brummer, M. 2006. Laste- ja noortepsühhiaatria. Kirjastus Medicina.
- Butterworth, G. Harris, M. 2002. Arengupsühholoogia alused. Tartu Ülikooli Kirjastus
- Gordon, T. 2003. Tõhus juht. OÜ Väike Vanker
- Gordon, T. 2006. Õpetajate kool. OÜ Väike Vanker
- Gordon, T. 2007. Tark lapsevanem. OÜ Väike Vanker
- Harro-Loit, H. 2011. Väärtusarenduse analüüs – miks ja kuidas? Tartu Ülikooli eetikakeskus, Eesti Keele Sihtasutus
- Hayes N. 2002. Sotsiaalpsühholoogia alused. Tallinn, Kirjastus: Külim.
- Hess, B. 2000. Sotsioloogia. Tallinn, Kirjastus: Külim.
- Krips, H. 2010. Konfliktidest ja suhtlemisostkustest. Õpetamisel ning juhtimisel. Tartu :AS Atlex.
- Laherand, M.-L. 2008. Kvalitatiivne uurimisviis. Tallinn: OÜ Infotrükk.
- Lehtsaar, T. 2008. Suhtlemiskonflikti psühholoogia. Tartu: Tartu Ülikool.
- Lewis A. Coser. The functions of social conflict. New York: The Free Press
- McKay, M, Davis, P. Fanning 2000. Suhtlemisostkused. OÜ Väike Vanker
- Turner, J. 1985. Sociology: The Science of Human Organization. Chicago: Nelson-Hall
- Vadi, M. 1995. Organisatsioonikäitumine. Tartu Ülikooli Kirjastus.
- Vihma, Ü. 2006. Inimene konflikti keskel. Äripäeva kirjastus
- Õunapuu, L. 2014. Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteaduses. Tartu Ülikool
- Tšetvertnaja, M. 2011. Sagedasemad konfliktid ja nende põhjused noorte käsitluses. Tartu Ülikooli Viljandi Kultuuriakadeemia
- http://dspace.ut.ee/bitstream/handle/10062/17767/tsetvertnaja_maria_2011.pdf?sequence=1&isAllowed=y (viimati vaadatud 11.05.2017)

- Анцупов, А.Я. Шипилов, А.И. 2008. Конфликтология. 3-е издание. Питер Пресс
- Волков, Б.С, Волкова, Н.В. 2010. Конфликтология. Москва. Академический проект
- Волков, Б.С. 2005. Психология подростка. Академический проект. Москва
- Ворожейкин, И.Е. Кибанов, А.Я, Захаров, Д.К. 2001. Конфликтология. Инфра-М. Москва
- Дмитриев, А. В. 2003. Конфликтология. Альфа-М, Москва
- Зеркин Д.П. 1998. Основы конфликтологии.: Курс лекций. Ростов-н/Д: Феникс.
- Кибанов, А.Я, Ворожейкин, И.Е, Захаров, Д.К, Коновалова, В.Г. 2008.
- Козер, Л. 2000. Функции социального конфликта. Санкт-Петербург: Дом интеллектуальной книги (ДИК)
- Козлов, В.В, Козлова, А.А. 2009. Конфликт: участвовать или создавать. «Эксмо» Москва
- Козырев, Г.И. 1999. Введение в конфликтологию. Владос. Москва
- Конфликтология: учебник. Инфра-М. Москва
- Конфликтология, 1999. Издательство «Лань»
- Конфликтология. 2001. Серия «Учебники и учебные пособия». Феникс. Ростов –на-Дону
- Леонов, Н.И. 2006. Конфликтология: учебное пособие. «МОДЭК» Москва-Воронеж
- Лукин, Ю.Ф. 2007. Конфликтология : управление конфликтами. Академический Проект ; Трикта. Москва
- Мириманова, М.С. 2003. Конфликтология. «Академия». Москва
- Шеффер, Д. 2003. Дети и подростки, психология развития 6-е издание. Питер
- Эриксон, Э. 1996. Детство и общество. Фонд «Университетская Книга». Санкт-Петербург

LISA

LISA. Intervjuu küsimuste kava

KONFLIKTI ARUSAAM LASTEL

- 1) Mis on teie arvates konflikt?
- 2) Milliste sõnadega/tunnetega teil assotsieerub konflikt?

KONFLIKTID MTÜ VIRUMAA HEATEGEVUSKESKUSES NOORTE SEAS

- 1) Kui tihti MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses tekkivad konfliktsituatsioonid laste vahel?
- 2) Millistel põhjustel tekivad konfliktid laste seas?
- 3) Kui pikaajalised on konfliktid?
- 4) Kuidas te arvate, kas see, et te olete MTÜ Virumaa Heategevuskeskuses kõik erinevas vanuses, tekitab teie vahel rohkem konflikte kui omavanuste vahel?
- 5) Miks te nii arvate?
- 6) Kummad on teie arvates konfliktsemad – poisid või tüdrukud?
- 7) Miks te niimoodi arvate?
- 8) Millistel põhjustel toimuvad konfliktid tüdrukute vahel?
- 9) Millistel põhjustel toimuvad konfliktid poiste vahel?
- 10) Millistel põhjustel toimuvad konfliktid tüdrukute ja poiste vahel?

KONFLIKTIDE LAHENDAMINE MTÜ VIRUMAA HEATEGEVUSKESKUSES

- 1) Kuidas te lahendate konflikte MTÜs?
- 2) Kuidas te eelistate käituda konflikti olukorras?
- 3) Kuidas te lahendate konflikte?
- 4) Kuidas nende lahendamine teil õnnestub?
- 5) Kuidas teie arvates on vaja (ideaalis) konflikte lahendada?
- 6) Milliste konfliktiga pöörduate keskuse töötajate poole?
- 7) Kuidas töötajad aitavad teil konflikte lahendada?
- 8) Millised konfliktid te saate ise lahendada?
- 9) Millised konfliktidest te eelistate jätta lahendamata?
- 10) Millisel põhjusel jätate need konfliktid lahendamata?