

Zvládání konfliktních situací

OP3BK_PsKS



2. seminář

Fáze konfliktu - *opakování*

□ Fáze 1

■ Postoje ke konfliktu

- (různé zdroje; dětství, zkušenosti, média...)

□ Fáze 2

■ Vlastní konflikt

□ Fáze 3

■ Odezva, reakce

- (křik, snaha mluvit o situaci, odchod...)

□ Fáze 4

■ Následek

- (obvyklá reakce vede k obvyklému následku)

Cyklus konfliktu - *opakování*



-
- **Ustoupíme**
 - **Stěžujeme si**
 - **Hledáme autoritu**
 - **Nemluvíme s ním**
 - **Brečíme**
 - **Mlátíme kolem sebe**
 - **Vtipkujeme**
 - **Bavíme se o konfliktu**

Příčiny konfliktu

- Konflikty kvůli **majetku**
 - Dva nebo více lidí chtějí totéž, ale není toho dost.
 - „Sedí na mém místě.“ „Tohle je moje...“
- Konflikty způsobené **psychickými potřebami**
 - Přátelství, láska, úspěch
 - Obtížněji řešitelné, „tváří se“ často jako předchozí typ
- Konflikty na bázi rozdílů v hodnotových orientacích a **hodnotách**.
 - Nejhůře řešitelné
 - Atakují naše vnímání sebe sama
 - Reagujeme často stažením se
 - Minimální možnost ochoty reagovat jinak (např. významné životní změny)

Typy konfliktu

- Vnitřní (intrapsychické)
 - *„Chci zhubnout ale TAK miluju bůček...“*
- Mezi osobami (interpersonální)
- Uvnitř sociální skupiny
 - Např. *„Kliky“ uvnitř pedagogického sboru*
- Meziskupinové
 - Např. *Žáci vs. učitelé – mobily ve vyučování*
atp.

Utváření individuálních přístupů ke konfliktu

- osobitý styl reakcí člověka na konflikt vznikající na základě řady vlivů působících na člověka:
 - společenský postoj, se kterým se ztotožňujeme v názoru na konflikt,
 - vzory jednání, které jsme odpozorovali od svých rodičů, učitelů, oblíbených filmových hrdinů a jiných významných osobností v konfliktních situacích
 - naše přímá osobní zkušenost s konfliktem

Přístupy ke konfliktu 1

- **únik, vyhýbání se konfliktu:**
 - *představa, že konflikt je „špatný“*
 - **vyhýbání se dotyčné osobě**
 - (*„Nemám s ním problém, jen ho nechci vidět...“*)
 - **odmítání vlastních neg. pocitů**
 - (*„To mi nevadí, to se mě nemůže dotknout...“*)
 - **zapírání konfliktu**
 - (*„Toto přeci ještě není konflikt...“*)
 - **přizpůsobení (souhlas je jednodušší)**
 - (*„Ano, samozřejmě, že máš pravdu...“*)
 - nevede k řešení, potlačované emoce, latentní konflikt

Přístupy ke konfliktu 2

□ konfrontace

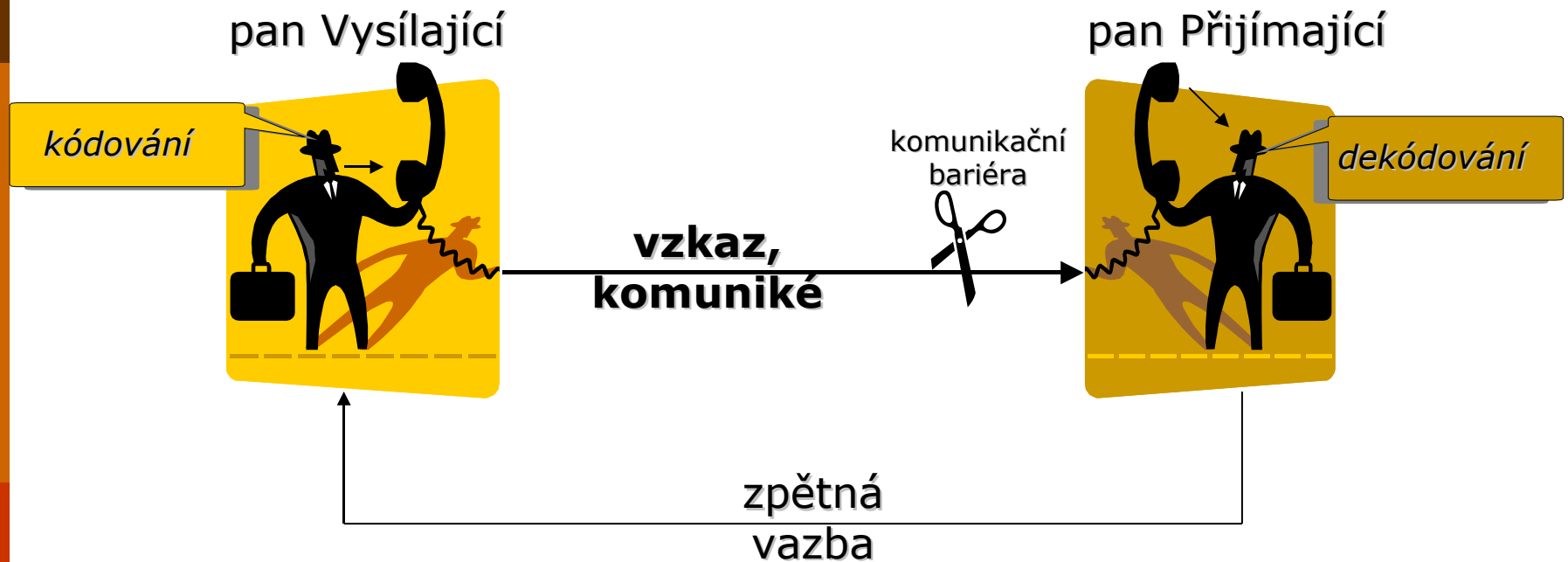
- *představa, že je potřeba se konfliktu postavit, vnímá situace jako „bud'-anebo“, „kdo s koho“*
- hájení vlastních pozic a odmítání argumentů oponenta
 - *(„Pravdu může mít jen jeden!; Tady jde o princip!“)*
- konfrontace z pozice síly
 - vztah nadřízený-podřízený, učitel-žák, starší-mladší...
 - *(„Už jsem řekl!“)*
- často nevede k řešení, často dlouhý a úporný boj

Přístupy ke konfliktu 3

□ řešení problému

- *nutné sebevědomí, ochota a komunikační dovednosti*
- kompromis
 - vyjednávání, každý se něčeho vzdá
 - účinný tehdy, kdy se podaří prosadit podstatné, v opačném případě - rozmrzelost a přizpůsobení se
- dohoda
 - „win-win“ strategie, ochota vyjít vstříc
 - jde o to, aby byly uspokojeny potřeby obou stran, příčin konfliktu i to, co obě strany dohodou riskují, důvěra
 - velká šance na potlačení konfliktu v budoucnu

Komunikace - schéma



Komunikace – kromě informací

- Metakomunikační klíče (*tón, úsměv, ;)*
- Sdělování emocionálního stavu
- Sdělování vztahů a postojů k tématu rozmluvy
- Sdělování vzájemných vztahů a postojů
- Sdělování sebepojetí
- Sdělování vztahů, které si přejeme udržovat
- Sdělování pravidel o dalším průběhu komunikace
- Nic neříkající sdělování

V sociální situaci není možno nekomunikovat!

Komunikace - druhy

□ Neverbální

- sdělování pohledy
- sdělování výrazem obličeje (*mimika*)
- sdělování pohyby
- sdělování fyzickými postoji (*posturologie*)
- sdělování gesty (*gestika*)
- sdělování dotykem (*haptika*)
- sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (*proxemika*)
- sdělování úpravou zevnějšku

□ Komunikace jednáním

□ Verbální

- zvuková (*system fonetických znaků*) i písemná forma (*system grafických znaků*) řeči
- otázky: *Kdo, co, jak, komu, efekt? Co řečeno nebylo, kdy (situace), s jakým záměrem?*
- paralingvistické aspekty řeči:
 - Intenzita hlasového projevu
 - Tónová výška hlasu
 - Barva hlasu
 - Délka projevu
 - Rychlost projevu
 - Přestávky v projevu
 - Akustická výplň přestávek
 - Přesnost projevu
 - Způsob předání slova