

Zvládání konfliktních situací

OP3BP_PsKS



Konflikty
Reakce, řešení

Cyklus konfliktu



-
- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| • <i>Ustoupíme</i> | • <i>Brečíme</i> |
| • <i>Stěžujeme si</i> | • <i>Mlátíme kolem sebe</i> |
| • <i>Hledáme autoritu</i> | • <i>Vtipkujeme</i> |
| • <i>Nemluvíme s ním</i> | • <i>Bavíme se o konfliktu</i> |

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.
 - <http://www.lidovky.cz/rady.asp?t=RODICE>

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

Možné postupy při řešení konfliktu

□ faktory

- míra odpovědnosti třetí strany
- důraz na vztah mezi odpůrci

Odpůrci nesou zodpovědnost
Vztahy jsou důležité

Třetí strana nese zodpovědnost
Důležité je řešení

← řešení spoluprací – usmíření – mediace – arbitráž – soudní řízení →

Řešení konfliktu

- analýza příčin (záminka vs. důvod)
- zaujmutí pozic vs. projevení zájmu
 - požadavek / výhrůžka vs. objasnění stanoviska
- prostředí pro řešení konfliktu
 - místo a čas (je bezpečné, vyhovující a dostatečné?)
- Fáze řešení konfliktu
 - vytvoření pozitivního prostředí
 - definování problému a diskuse o něm
 - shrnutí dosažených výsledků
 - hledání možných řešení
 - stanovení dalšího postupu (harmonogram)

Řešení spoluprací („neformální postup“)

- osobní plánování
 - definování příčin konfliktu
 - definování zájmů a postojů
 - organizace vhodného prostředí pro diskusi
- vlastní řešení s druhým účastníkem konfliktu
 - navození pozitivní atmosféry
 - společné definování problému
 - shrnutí dosavadního pokroku
 - hledání alternativ řešení
 - dohoda o místě a času pokračování

Formální řešení konfliktu

- vstup třetí strany do řešení; cílem může být
 - **smíření** – třetí strana moderuje komunikaci; nerozhoduje „kdo má pravdu“; průběh analogický „neformálnímu“ postupu
 - **mediace** – někdy synonymum pro „smíření“; ve skutečnosti je větší důraz kladen na hledání oboustranně přijatelného řešení; vzájemný vztah stran není hlavním cílem
 - **arbitráž** – rozhodnutí je oběma stranami přeneseno na oboustranně důvěryhodnou osobu; obě strany přednesou stanoviska a arbitr rozhodne
 - **soudní řízení**

Jak komunikovat efektivně?

- aktivní naslouchání
 - empatie (jaké jsou důvody toho druhého?)
 - projevení zájmu (tón hlasu, mimika, oční kontakt, postoj)
 - nepřerušovat, nedávat k dispozici „vlastní historky“
 - mluvit v první osobě, popisovat své pocity, nezobecňovat
 - fáze:
 - povzbuzování
 - objasňování („Jak jsi reagoval?“, „Proč si myslíš, že?“)
 - parafrázování („Jestli tomu dobře rozumím...“)
 - zrcadlení („Když se tak na Tebe dívám, vidím, že Tě to...“)
 - shrnutí („Takže jsi mi už říkal, že... Co bylo dál?“)
 - uznání („Chápu, že je to pro Tebe důležité...“)
 - potvrzování („Jsem rád, že jsme to spolu probrali...“)

Komunikační brzdy?

- ❑ přikazovat („To přece nesmíš!“, „Udělej...!“)
- ❑ vyhrožování („Udělej to, nebo...“)
- ❑ mentorování („Měl bys...“, „Uvědomuješ si...“)
- ❑ knížecí rady („Já osobně bych...“)
- ❑ hodnocení („Jsi trouba, líný, neschopný...“)
- ❑ omluvy, lakování na růžovo („To by udělal každý...“, „Není to TAK hrozné...“)
- ❑ hodnocení („Zase se snažíš být důležitý...“)
- ❑ dotěrná zvědavost („Fakt?“, „Proč, kdy, jak, s kým...?“)