

# ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ OP3BP\_PSKS

Postoje ke konfliktu (opakování)

Cyklus konfliktu

# Postoje ke konfliktu

- Konflikt často **spojován s negativními charakteristikami**, mj.:
  - ▣ *Konflikt je špatný, způsobuje stres, obavy, negativní očekávání...*
- Toto přesvědčení **se utváří na základě sociální zkušenosti** (*vliv rodičů, sourozenců, kamarádů, médií...*)
- Tyto **postoje ke konfliktu**, přesvědčení a očekávání potom **ovlivňují naše chování** v průběhu konfliktu

# Konflikt v běžném životě i ve škole

- Konflikt je neoddělitelnou součástí našeho života
  - ▣ viz běžné večerní TV zprávy, denní tisk...
- Konflikt běžně potkáváme i ve škole
  - ▣ ačkoli je často spojován s násilím, jedná se většinou spíš o nedorozumění, pomlvy, verbální napadení...
- Učitelé tráví hodně času a energie snahou urovnat konflikty ve třídě
  - ▣ mohou se týkat nedorozumění mezi studenty; pedagogy školy či rodiči žáků, eventuálně nepedagogickým personálem
  - ▣ tyto konflikty mohou vést až k vyhrocené atmosféře uvnitř třídy či školy (problematické sociální klima)

# Přínos konfliktů

- konflikt nemusí mít vždy negativní náboj
- konstruktivní přístup ke konfliktu může přinést i pozitiva
  - ▣ osvojení nových komunikačních dovedností
  - ▣ upevnění stávajících sociálních vztahů
  - ▣ dozvědět se něco nového o sobě i o ostatních
- schopnost řešit konflikty přináší prospěch jednotlivci i skupině
  - ▣ dovednost jasného vyjadřování stanovisek
  - ▣ dovednost efektivní komunikace
  - ▣ osvojení dovednosti naslouchat
  - ▣ konstruktivní přístup ke vzniklým neshodám

# Změna postoje ke konfliktu

- Pakliže se má naše reakce v konfliktu měnit, je nutné
  - Uvědomit si
  - Snažit se
  - Umět
  
- Např: *Jak obvykle reagujeme na konflikt?*
  - Cítíme se obviněni a nuceni se bránit?
  - Popíráme, že se skutečně jedná o konflikt?
  - Myslíme si, že to určitě nedopadne dobře?
  
- Co by se muselo stát, aby se situace vyvíjela jinak?
  - Ochota experimentovat.
  - Ochota vidět svou roli v konfliktu jinak.
  - Ochota komunikovat jinak (efektivně), naslouchat, reagovat.

# Cyklus konfliktu



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

# Jak efektivně komunikovat

- ochota
  - ▣ efektivní komunikace není samozřejmá; může být velmi těžká
  - ▣ je těžší v situaci kdy
    - je velký rozdíl v potřebách a očekávání
    - je velký rozdíl v hodnotové orientaci
    - je velký rozdíl v komunikačních stylech
- respekt
  - ▣ k vlastním názorům i názorům druhých
- dovednost komunikovat
  - ▣ vědět, jak komunikujeme v současnosti
  - ▣ co jsou naše citlivá místa
  - ▣ vědět, kde jsou naše hranice

# 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

## 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 nevádí, 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

## konfrontace

- představa, že je potřeba se konfliktu postavit, vnímá situace jako „buď-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

## 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