

## Řešení konfliktů

Program: Zopakovanie mien, Abigail, Teória konfliktov, Rodinka (agresor, obranca, obeť) + teória, Vnútorný konflikt (stoličky), Asertivita, "Piškvorky"

### **Abigail**

V jednom kráľovstve žijú v jednom meste dva milenci - krásna Abigail a mužný Hans. Mestom tečie krokodýlí rieka, ktorá jej rozdeľuje na dve poloviny. Na jednom brehu žije Abigail a na druhom Hans. Oba brehy jsou propojeny mostem, ten však jednoho dne strhne veľká povodeň a není tedy cesty, jak se dostat z jednoho brehu na druhý. Abigail se moc stýská.

Jednoho dne dívce přinese holub psaní, ve kterém stojí, že její Hans onemocněl. Abigail tedy neváhá a vypravuje se za starým ošklivým námořníkem Sindibádem s prosbou o pomoc, aby ji převezl na druhý břeh a mohla tak Hanse vidět.

Sindibád si uvědomuje, jak by cesta byla nebezpečná. Nakonec souhlasí, ale pod podmínkou, že s ním Abigail stráví jednu noc. Abigail se rozhoří a nabídku odmítá.

Jak dny ubíhají, Abigail začíná mít o Hanse velký strach. Vzpomíná na Sindibádovu nabídku a jde se poradit se svou ovdovělou matkou, co má dělat. Prosí matku, jestli by jí nepomohla a nestrávila s námořníkem noc ona, aby Abigail Hanse nepodvedla. Matka nesouhlasí, protože si také uvědomuje, že pokud se Abigail dostane na druhý břeh, tak jí už pravděpodobně neuvidí a řekne jí, že pokud chce opravdu za Hansem, musí se rozhodnout a jednat sama.

Abigail tedy nakonec na Sindibádovou podmínku přistoupí a dostane se tak na druhou stranu. Tam se konečně šťastně setká s Hansem. Abigail se však po šťastném přivítání zachmuří a prozradí Hansovi, co musela udělat, aby se k němu dostala. Hans se rozčílí a řekne Abigail, že když jej takto podvedla, tak už jí nikdy v životě nechce vidět.

Uplakaná Abigail běží pryč a cestou potká svého kamaráda Gregoryho, který je do ní tajně zamilovaný. Svěří se mu se vším, co se stalo a Gregory se na Hanse velmi rozzlobí. Rozhodne se, že jí pomstí a později Hanse surově zbije.

Nyní je vaším úkolem seřadit postavy z příběhu podle toho, jak charakterně se v příběhu zachovaly. Důležité je, aby se celý tým shodnul na jednotném pořadí. (Nejcharakternější postava bude na prvním místě.)

V příběhu vystupuje pět postav: Abigail, Hans, matka, Sindibád (námořník), Gregory (kamarád)

## Úvod do teorie konfliktu

(3 základní typy konfliktu:

- *Osobní/vztahový*
  - *Obvykle o identitě člověka, o jeho osobnosti a vnímání sama sebe. Také o důležitých aspektech vztahů jako důvěra, pocity zrady, nebo nedostatku respektu*
- *Instrumentální*
  - *O cílech, způsobech jednání a přístupech k řešení problémů/dosahování cílů*
- *Zájmový*
  - *O tom, jak jsou rozdělovány prostředky pro dosažení cíle (čas, finance, prostor, lidé), pocit, že nedostáváme, co potřebujeme, co je v našem zájmu)*

Model dvojite starosti:

Predpoklad, ze zpusob, jakym lide pristupuji k reseni konfliktu vychazi ze dvou hlavnich dimenzi:

- Zajem o sebe
- Zajem o druge

Podle tohoto modelu lide vyvazuji naplnovani svych potreb a potreb druhych. To, jakou vahu prikkladame ktere dimenzi ma zasadni dopad na zpusob, kterym ke konfliktu pristupujeme.

<b>Ja\druzí</b>	<b>Malo</b>	<b>Stredne</b>	<b>Hodne</b>
<b>Hodne</b>	Soupereni		Spoluprace
<b>Stredne</b>		Hledani kompromisu	
<b>Malo</b>	Vyhybani se		Ustupovani

Vyhybani:

- Vtipkovani, zlehcovani, odbihani od tematu, popirani existence problem
- Lide, kterym neni prijemne ucastnit se konfliktu, nechteji jednat s druhou stranou (muze byt z vicero faktorů, socialnich, kulturnich, ...)
- Risk, ze se konflikt vyhne kontrole, nebo bude pomalu 'zahnivat'

Ustupovani:

- Sklon uprednostnovat, prizpusobovat se pozadavkum druhych z respektu ke vztahu
- Lide, ktere naplňuje pomahat ostatnim s jejich potrebami, maji sklon udrzovat stabilni a pozitivni spolecenske vazby

#### Soupereni:

- Vnímání konfliktu jako 'vyhra vs prohra', snaha přimět ostatní k přijetí svého pohledu za pomoci soupeřivé síly, hádky, obvinování, někdy urážky či násilí
- Maximalizace upřednostnění svých potřeb před ostatními

#### Hledání kompromisu:

- Smlouvání, vyjednávání
- Lidé, kteří si vazi ferovostí a očekávají 'give-and-take' interakce; když pro druhého něco dělají, očekávají, že tato ochota přiměje ostatní aby se chovali reciprocne
- Rozšíření jak spolupráce, tak ustupování

#### Spolupráce:

- Spolupráce ve snaze nalézt řešení, které nejen vyhovuje, ale uspokojí všechny zúčastněné strany, nalézt 'win-win' situace
- Lidé, kteří jsou silně asertivní a zároveň silně empatictí

#### **Kroky produktivního řešení konfliktu**

1. Porozumění jádru konfliktu
  - a. porozumění sobě i druhé straně
  - b. zhodnocení legitimacy jednotlivých zájmů
2. Komunikace s ostatními stranami
  - a. aktivní naslouchání
  - b. oddělení člověka od problému
  - c. otevřený přístup
3. Hledání potenciálních řešení a volba nejlepší možnosti
  - a. otevřená spolupráce s druhou stranou
  - b. brainstorming
4. Využití nezávislého mediátora
5. Zkoumání alternativ
  - a. BATNA
6. (Zachování chladné hlavy v průběhu celého procesu)

## Teorie 3 stran

V konfliktech se často vyskytují určité role:

- **Agresor** - ten, který konflikt otevře, vnímá sebe jako toho, který je v pořádku, cítí se být v právu (v jeho očích je oběť ta "pokažená"). Je v konfliktu obecně vnímán jako ten zlý.
- **Oběť** - nechce převzít zodpovědnost, je jednodušší ji nemít. Líbí se jí v pozici oběti, protože se k ní tak všichni chovají (litování, obrana, ...). Je v konfliktu vnímána jako ta hodná.
- **Obránce** - obvykle přichází do rozběhnutého konfliktu, má tendence se zastávat oběti, které je ubližováno. Správný obránce by však měl fungovat jinak: Měl by soucítit (empatie) s agresorem, protože empatie k oběti nic nevyřeší (více níže). Měl by být mimo konflikt - nenechat se do něj zatáhnout - a dívat se na problém s odstupem. Být jako "zvědavý invalida".

**Cyklus rolí:** pokud se situace zacyklí, začnou si jednotlivé strany postupně nevědomky předávat své role. Cyklus zde není myšlen jako kruh, ale jako nahodilý koloběh rolí. Role se střídají s tím, jaké jsou použité taktiky řešení konfliktu.

**Ideální řešení:** Agresor a oběť by se měli zastavit a zamyslet se nad potřebami jak svými, tak i druhého. Analyzovat situaci "chladnou" logikou a empatií k druhé straně. Po ujasnění si potřeb by měli nalézt východisko (kompromis) z jejich situace... Bohužel toho většinou lidé moc schopni nejsou a zde přichází role Obránce, který by měl situaci vidět z venku a empaticky soucítit s agresorem. Většinou funguje pokud agresorovi někdo řekne, že je na jeho straně (ví jak se cítí). Agresor se náhle nebude cítit tolik ohrožen obětí a zklidní se.

**Zastavení agresora:** Většinou dobře pomáhá empatie k agresorovi, parafrázování toho, co řekl: "Takže chápu dobře, že vám vadí,...".

## Vnitřní konflikt

Vnitřní konflikt se děje v naší hlavě, ale je i ovlivňován zvenčí. Je dobré si uvědomovat, ve kterém stavu se zrovna nacházím, protože určitý stav dává určité zkreslení pohledu na daný konflikt:

**Agrese dovnitř** - vztek na sebe a přehlížení možných chyb druhých

**Argese ven** - vztek na druhé a přehlížení možných chyb z mé strany

**Empatie dovnitř** - zaujetí svými potřebami a nezohledňování druhých

**Empatie ven** - zaujetí potřebami druhých a nezohledňování sebe

\*\* Velká omluva: Empatie není sebelítost, ale spíše zaměření se na své potřeby

## Asertivita

- Být asertivní znamená umět si prosadit svoje požadavky, ale současně respektovat skutečnost, že i druzí mají své názory a požadavky
- Co je nemorální, není asertivní
- Dává přednost neagresivnímu, aktivnímu chování
- Pomáhá rozvíjet zdravé sebevědomí
- Zvyšuje sebeúctu i otevřenost k různým pohledům na věc
- Vytváří atmosféru pro spolupráci
- Zvyšuje srozumitelnost a jasnost vyjadřování
- Zvyšuje odpovědnost za vlastní chování
- Umožňuje předcházet, resp. účinně řešit konflikty

## Desatero asertivity

- Mám právo sám posuzovat svoje vlastní jednání, myšlenky a pocity a být za ně a za jejich důsledky sám zodpovědný.
- Mám právo neposkytovat žádné výmluvy, vysvětlení ani ospravedlnění svého jednání.
- Mám právo posoudit, zda a nakolik jsem zodpovědný za řešení problémů jiných lidí.
- Mám právo změnit svůj názor.
- Mám právo dělat chyby a být si za ně zodpovědný.
- Mám právo říci: „*Já nevím.*“
- Mám právo být nezávislý na dobré vůli jiných lidí.
- Mám právo činit nelogická rozhodnutí.
- Mám právo říci: „*Já ti nerozumím.*“
- Mám právo říci: „*Je mi to jedno.*“

### Asertivita zdroje, příklady:

<https://betterbelieveit.net/9-helpful-assertive-communication-examples/>

<https://www.mindtools.com/pages/article/Assertiveness.htm>

<http://blog.trainerswarehouse.com/assertiveness-games-activities/>

## Další podklady a náměty

Hry: [https://obchod.portal.cz/Foto/sample/eknihy/pdf/hry\\_do\\_kapsy\\_2.pdf](https://obchod.portal.cz/Foto/sample/eknihy/pdf/hry_do_kapsy_2.pdf)

Teorie:

[https://www.zkola.cz/zdz/temata/prevence/prevence\\_materialy/Documents/MM-jak-resit-konflikty.pdf](https://www.zkola.cz/zdz/temata/prevence/prevence_materialy/Documents/MM-jak-resit-konflikty.pdf)

Nenásilná komunikace: <https://www.nenasilnakomunikace.org/>

### **Jak se zastat sám sebe (jak říct Ne)**

Jde o vyzkoušení si, sebrání dostatku své energie, abych mohl jít “proti” někomu jinému. Nenechat se zatlačit do kouta, prát se o své potřeby.

Na trénink jsou potřeba nejméně 2 lidé. Ten, který trénuje (Alice) a ten, který mu bude dělat protivníka (Ela).

Oba si stoupnou naproti sobě do vzdálenosti aspoň 7 metrů. Alice zkusí zaměřit své vědomí na svou vnitřní sílu a potřebu ustát nápor Eli. Až je Alice připravena, dá Ele znamení, že může. Ela na znamení vykročí proti Alici. Aliciným úkolem je Elu v její chůzi zastavit pouhým slovem “Stůj”, může být doprovázeno lehkou gestikulací. Slovo “stůj” není potřeba křičet, ale říct dostatečně rázně. Pokud Ela ráznost pocítí, zastaví se.

Je dobré zkusit na více lidech, protože na jiné lidi budete jinak reagovat. Pozor, toto cvičení může být při větším opakování docela vyčerpávající!

### **Palačinky - odměna, že jste došli až sem :)**

1 hrnek mouky hladké

1 hrnek mléka

½ hrnku cukru (když nejsou dost křupavé/karamelové, tak většinou přidávám)

¼ hrnku oleje

špetka soli

1 vejce

panák slivovice (je jedno jaké)

#### Postup:

Smíchat suroviny dohromady, kromě slivovice! Těsto nechat aspoň hodinku odležet v lednici. Těsně před smažením palačinek přidat slivovici. Palačinky už jsou dělané klasickým způsobem na mírném ohni.

#### Doporučení:

- Pánev stačí potřít olejem, rozhodně nenalévat olej na pánev.
- Palačinky jsou nejlepší jen tak, bez marmelády, čokolády či čehokoliv jiného. Jediné, co se osvědčilo jako bonus je šlehačka

