

Zvládání konfliktních situací

OP3BK_PsKS



Úvodní seminář

Kontakt na vyučujícího

□ **Mgr. et Mgr. Jan Mareš, Ph.D.** (učo 22918)

- mares@ped.muni.cz

- konzultační hodiny:

- pondělí 11:20-12:20; jindy po předchozí domluvě

- PdF MU, Katedra psychologie, Poříčí 31, Brno*

- středa 14:00-15:30; ; jindy po předchozí domluvě

- FSS MU, Katedra psychologie, Joštova 10, Brno*

Semináře – přímá setkání

- 11.4.: 14.30 - 15.10 hod. 1 hod.
- 18.4.: 13.00 - 15.50 hod. 4 hod.
- 16.5.: 16.40 - 18.10 hod. 2 hod.

Požadavky na zápočet

1. aktivní účast v seminářích (2 ze 3 setkání)
2. seminární práce:
 - ❑ téma „*Nejabsurdnější konflikt v mém okolí*“; „*Nejzbytečnější konflikt v mém okolí*“
 - ❑ popsat účastníky, průběh konfliktu, jeho příčiny, možné alternativní řešení...
 - ❑ rozsah 2.s
 - ❑ MS Word – pozor na název souboru („*plky na sem.doc*“ NE! ;)
 - ❑ vložit do odevzdáárny v ISu
 - ❑ termín odevzdání **15.5.**
 - ❑ **vycházejte i z doporučené literatury!**
 - ❑ anonymizovat popisované osoby (*žádná pravá jména, názvy institucí ;*)

Literatura - výběr

- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2., přepracované. Praha : Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642
- O komunikaci obecně:
 - MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: MU 1995. ISBN 80-210-1070-3. s. 159-177
 - GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido 2005. ISBN 80-7315-104-9
 - ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido

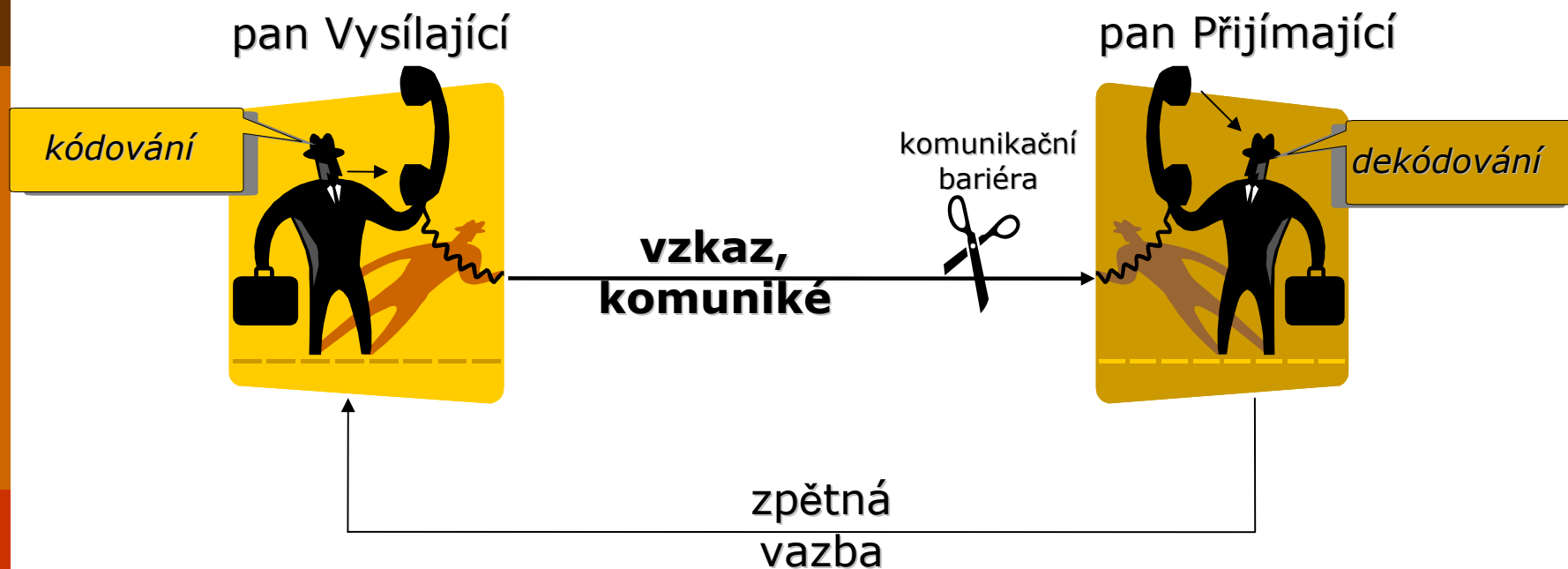
Studijní materiály předmětu v ISu a odevzdávání seminárních prací

prezentace k dispozici zde

sem odevzdávat seminární práce

touto ikonkou se vkládá soubor

Komunikace mezi lidmi - schéma



Komunikace – kromě informací

- Metakomuniační 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

Můj způsob řešení konfliktu

- při výměně názorů mě vždycky rozčílí, když...
- Obvykle na to reaguji tak, že...
- Když chci situaci zlepšit, tak...

Postoje ke konfliktu

- Co si myslíte o 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, pomluvy, 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

Konflikt - definice

- z latinského *conflictus* - „srazit se spolu“
- Webster - „*Srážka, soutěž, nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil nebo vlastností (jako jsou myšlenky, zájmy, nebo vůle)*“.
- Jedná se tedy o **nedorozumění mezi dvěma nebo více lidmi.**

Fáze konfliktu

□ 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



-
- | | |
|---------------------------|--------------------------------|
| • <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> |

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.

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.*