

# Seminář

# **„Psychologie ve školní praxi“**

---

Konflikty

# 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

---

- 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 neoddelitelnou 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“
  - ❑ Jedná se 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



- 
- |                   |                        |
|-------------------|------------------------|
| •Ustoupíme        | •Brečme                |
| •Stěžujeme si     | •Mlátíme kolem sebe    |
| •Hledáme autoritu | •Vtipkujeme            |
| •Nemluvíme s ním  | •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
-

# Možné postupy při řešení konfliktu

---

## □ faktory

- míra odpovědnosti třetí strany
- důraz na vztah mezi odpůrci

Odpůrci nesou zodpovědnost

Třetí strana nese zodpovědnost

Vztahy jsou důležité

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...?“)
-