

Zvládání konfliktních situací

OP3BK_PsKS



Druhý seminář

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? Jaké má vlastnosti? *(napište 5 přídavných jmen)*
 - Konflikt je:

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



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

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.