

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, 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

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



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

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