

# Zvládání konfliktních situací

## OP3BP\_PsKS



Cyklus konfliktu (opakování)  
Druhy a typy konfliktu

# 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> |

# 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 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

## 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

## 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