

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ OP3BK_PSKS

2. seminář

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

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

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, pomlvy, 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***
 - ***Stěžujeme si***
 - ***Hledáme autoritu***
 - ***Nemluvíme s ním***
 - ***Brečíme***
 - ***Mlátíme kolem sebe***
 - ***Vtipkujeme***
 - ***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.*

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



řešení spolupráci – usmíření – mediace – arbitráž – soudní řízení

Řešení konfliktu

- analýza příčin (záminka vs. důvod)
- zaujetí 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...?“)