

# ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

## OP3BP\_PSKS

Konflikty  
Reakce, řešení

# 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.*
    - <http://www.lidovky.cz/rady.asp?t=RODICE>

# 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

Vztahy jsou důležité

Třetí strana nese zodpovědnost

Důležité je řešení



řešení spoluprácí – 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?

- příkazovat („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...?“)