

KONFLIKT A JEHO ZVLÁDÁNÍ

Sociální psychologie

KONFLIKT

× Úkol:

Nakreslete konflikt a popište obrázek.

KONFLIKT - SYNONYMA

- × Spor
- × Nedorozumění
- × Střet
- × Srážka
- × Neshoda
- × Souboj
- × Svár
- × Rozpor
- × Rozdíl
- × Konfrontace
- × Boj
- × Výbuch
- × Nesouhlas
- × Nesoulad

Konflikt - synonyma

KONFLIKT - SYNONYMA

- × Střet
- × Rozdíl
- × Rozpor
- × Nedorozumění
- × Problém
- × Spor
- × Hádka
- × Boj
- × Válka
- × Nesoulad
- × Neshoda

KONFLIKT - PROŽÍVÁNÍ

- × Vztek
- × Agrese
- × Rozpolcenost
- × Beznaděj
- × Hněv
- × Napětí
- × Smutek
- × Zklamání
- × Tvrdohlavost
- × Neústupnost
- × Absurdita
- × Pláč
- × Pocity viny
- × Lítost
- × Odpuštění
- × Zmatek
- × Radost
- × Odhodlanost
- × Pocit vítězství

KONFLIKT - PROŽÍVÁNÍ

- × Napětí
- × Vztek
- × Bezmoc
- × Strach
- × Vina
- × Lítost
- × Úzkost
- × Rozčilení
- × Zlost
- × Křivda
- × Nejistota
- × Agrese
- × Výbuch
- × Smutek
- × Uvolnění
- × Uspokojení
- × Aktivizace sil
- × Radost

KONFLIKT

- ✘ Náročná životní situace, ve které jde o střetnutí dvou protichůdných sil na cestě k cíli.
- ✘ Do konfliktu se dostávají potřeby, zájmy, cíle, hodnoty, názory,..
- ✘ Je přirozenou součástí života.
- ✘ Mají různou podobu, formu, sílu, intenzitu, jsou odlišně percipovány.

KONFLIKT

- ✘ Je dynamický, mnohohvrstevný, sám o sobě není negativní, **negativně v něm působí nejistota**, strach, agrese apod.
- ✘ Obsahuje **konstruktivní prvky** – je zdrojem změn, zabraňuje stagnaci, stimuluje zájem, podněcuje k vyřešení problémů, ověřuje a zhodnocují vztahy, uvolňuje napětí atd.
- ✘ Do konfliktu vstupuje řada proměnných, které ovlivňují průběh i výsledek (osobní vlastnosti a dovednosti, situační kontext).

KONFLIKT DĚLENÍ

- ✘ Konflikt dvou kladných sil
- ✘ Konflikt dvou záporných sil
- ✘ Konflikt mezi kladnou a zápornou silou

KONFLIKT

- × Interpersonální
- × Intrapersonální

- × Destruktivní
- × Konstruktivní

- × Konflikt skupin
- × Konflikt národů

KONFLIKT

- ✘ **Jako válka** – cílem je získat výhodu, vítěz x poražený
- ✘ **Jako výbuch** – co stojí mimo kontrolu člověka, tím je oslabena osobní zodpovědnost
- ✘ **Jako soud** – hledání viníka
- ✘ **Jako hra** – má jistá pravidla, všichni je dodržují, ochota přijmout výhru či prohru jako součást hry

KONFLIKT

- ✘ Každá konfliktní situace má prvky racionální a iracionální, emoční. Příliš intenzivní prožívání posiluje iracionální složku.
- ✘ Čím jsou vztahy těsnější a dlouhodobější, tím je konflikt intenzivnější.
- ✘ Nechuť konflikt zvládnout vyvolává spíše nepříznivý průběh celého konfliktu.
- ✘ Konflikt s jinou skupinou má tendenci udržovat vnitřní soudržnost v této skupině, ale spouští menší toleranci k nedodržování jejích norem.

KONFLIKT

- ✘ Jaké jsou možnosti zvládnání konfliktu?
- ✘ Jak porozumět svému chování v konfliktních situacích?
- ✘ Jak můžeme měnit své chování v konfliktu?

Rozvíjet sociální dovednosti spjaté s efektivním zvládnáním konfliktů: odlišovat prožitky a pocity od obsahu, být empatický, naslouchat, vyjadřovat se za sebe, ocenit partnera, respektovat partnera

KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ

Úkol:

✘ **Vzpomeňte si na nedávno prožitý konflikt.**

Popište, jak probíhá u vás, jak jej obvykle prožíváte, jak jej řešíte?

- 1) O co v konfliktu šlo? (rozeznávání podstaty problému, o co doopravdy šlo, úhel pohledu)
- 2) Charakterizujte chování aktérů (svoje i partnera).
- 3) Jak byl konflikt zakončen?

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTU

- ✘ Zvládání a řešení konfliktů souvisí s řadou dílčích procesů:

vyjednávání, kompromisy, dohody, strategie chování alternativy řešení, atp.

INDIVIDUÁLNÍ STYLY CHOVÁNÍ V KONFLIKTU

- ✘ Svůj preferovaný styl pro zvládání konfliktů jsme si osvojili v průběhu života, v období dětství a dospívání, používáme jej automaticky, nejsme si toho vědomi.
Jak se u vás doma řešily konflikty?
- ✘ Můžeme se pokusit naučit další způsoby chování a používat je v závislosti na situaci.

INDIVIDUÁLNÍ STYLY CHOVÁNÍ V KONFLIKTU

Dělení způsobů chování v konfliktu podle

- ✘ A) orientace na sebe, na výkon
- ✘ B) orientace na druhé, na vztah

Podle toho se vymezují jednotlivé styly chování v konfliktu – **únikový, soupeřivý, přizpůsobivý, kompromisní, integrační.**

STYLY ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ

Grafické znázornění

Orientace na sebe



Orientace na druhé

ÚNIKOVÝ STYL (ŽELVA)

- ✘ Vyhýbání se konfliktu, želvy se vzdávají svých cílů i interpersonálních vztahů.
- ✘ Snaží se zůstat stranou za každou cenu, věří že je beznadějně konflikt řešit.
- ✘ Cítí se bezmocné, krunýř je chrání.
- ✘ Jednodušší je se mu vyhnout, než se mu postavit.

SOUPEŘIVÝ STYL (ŽRALOK)

- ✘ Jejich cíle jsou maximálně důležité, zatímco vztahy mají pro ně malý význam.
- ✘ Snaží se dosáhnout svých cílů za každou cenu.
- ✘ Chtějí přimět oponenty, aby přijali jejich hledisko, jejich řešení.
- ✘ Nestarají se o zájmy druhých.
- ✘ Snaží se vyhrát prostřednictvím napadání, silou, zastrašováním.
- ✘ Výsledek vítěz x poražený

PŘIZPŮSOBIVÝ STYL (MEDVÍDEK)

- ✘ Důležité především interpersonální vztahy, méně jejich vlastní cíle.
- ✘ Přejí si, aby je druzí měli rádi a přijímali je.
- ✘ Myslí si, že konfliktu je lépe se vyhnout ve prospěch harmonie.
- ✘ Vzdávají se svých vlastních cílů, aby ochránili vztahy.

KOPROMISNÍ STYL (LIŠKA)

- ✘ Zajímají se o své vlastní vztahy i o vztahy s druhými do určité míry.
- ✘ Vzdávají se části svých cílů a přesvědčují druhého, aby udělal totéž.
- ✘ Řešení dej-ber, (50 : 50).
- ✘ Hledají oboustranný užitek.

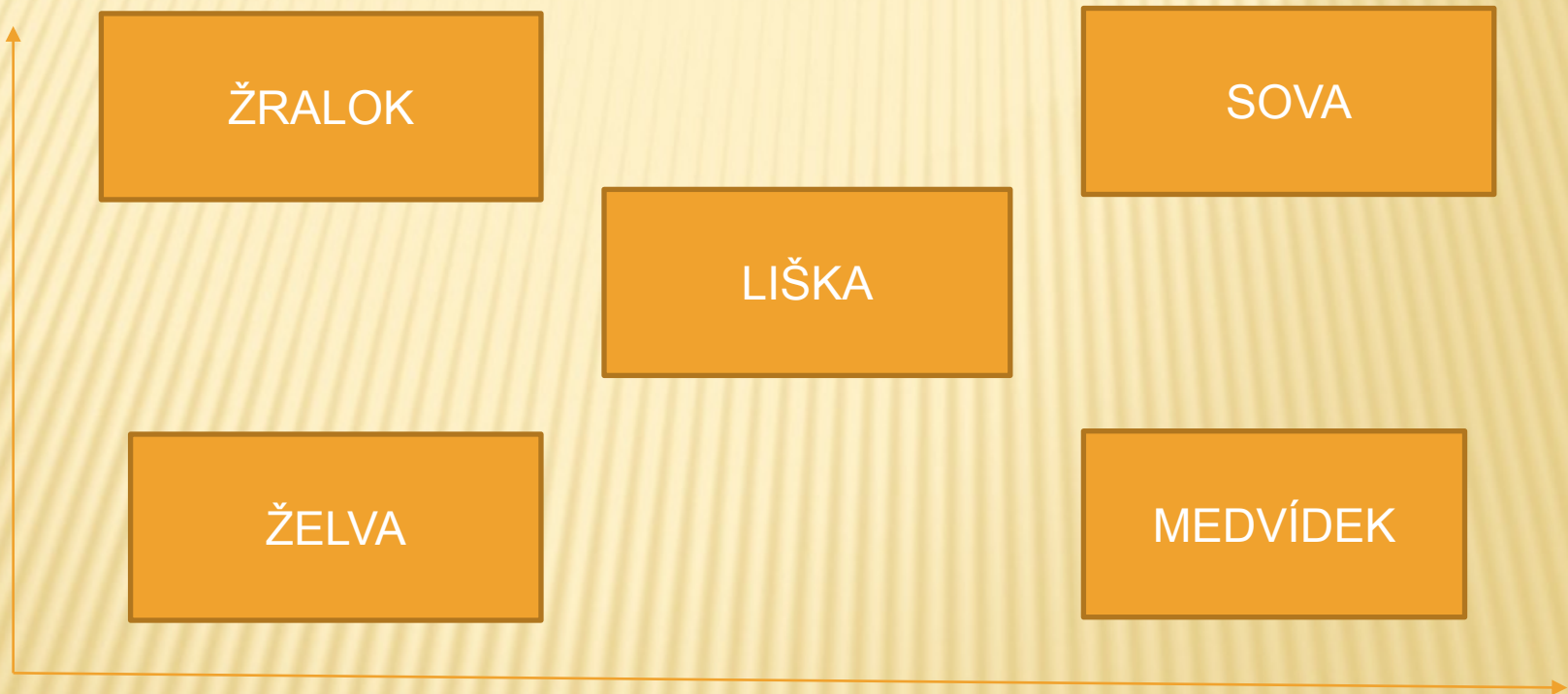
INTEGRAČNÍ STYL (SOVA)

- ✘ Vysoce si cení svých vlastních cílů i vztahů s ostatními.
- ✘ Vidí konflikty jako problémy, které je potřeba zvládnout.
- ✘ Řešení konfliktů je nástroj ke zlepšení vztahů tím, že dojde ke snížení napětí.
- ✘ Hledají řešení, které uspokojí je samotné i druhé a nejsou spokojené, dokud nejsou odstraněny všechny negativní pocity (vítěz x vítěz).

STYLY ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTŮ

Grafické znázornění

Orientace na sebe



Orientace na druhé

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTU STYLY

Úkol:

- ✘ Zamyslete se nad svým chováním v konfliktu, který ze stylu je vám blízký?
- ✘ Který styl zvládání je podle vás přínosný, pro vás přijatelný?
- ✘ Jak a kdy je možné používat uvedené styly chování?

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTU

- × Neexistuje jedno řešení
- × Hledat optimální zvládnutí
- × Zvažování důsledků alternativních řešení
- × Znat dobře své vlastní obvyklé řešení konfliktu
- × Znat dobré řešení konfliktu

DOBŘÉ ŘEŠENÍ KONFLIKTU

- ✘ A) přináší zisky všem zúčastněným
- ✘ B) je uskutečnitelné
- ✘ C) přijatelné pro obě strany
- ✘ D) předchází opakování konfliktu
- ✘ E) snaží se zachovat rovnováhu
- ✘ Společné řešení, nevyjednává z pozice moci, zdvořilost také není řešení,

POSTUPNÉ ŘEŠENÍ KONFLIKTU

- ✘ Oddělit aktéry/lidi od problému (emoce kontrolovaně a záměrně ventilovat).
- ✘ Zaměřit se na zájmy, ne na pozice (předmětem vyjednávání jsou zájmy lidí ne pozice moci, o co doopravdy jde).
- ✘ Vytvořit alternativy a varianty postupu a řešení

KONFLIKTY VE ŠKOLE

- ✘ Uved'te příklady konfliktů ze školy ze své zkušenosti (mezi žáky, učitelem a rodičem, mezi učiteli, učitelem a ředitelem, žákem a učitelem,..)
- ✘ A) změňte je na pozitivní řešení
- ✘ B) hledejte alternativy řešení
- ✘ C) optimální zvládnutí předpokládá (hledání různých alternativ, rozpoznání podstaty problému, zvážení osobnostních a situačních proměnných, zvážení důsledků)

IDEÁLNÍ ŠKOLA

× Úkol:

Pracujte ve skupině. Pokuste se zapřemýšlet nad ideovým námětem školy, ve které se dobře cítí žáci, učitelé i zaměstnanci školy.

Jak vytvořit příznivé sociální klima školy?
Popište je.

LITERATURA

- ✘ KOMÁRKOVÁ, R., SLAMĚNÍK, I., VÝROST, J. a kol. *Aplikovaná sociální psychologie III*. Praha: Grada, 2001.
- ✘ BELZ, H., SIEGRIST, M. *Klíčové kompetence a jejich rozvíjení*. Praha: Portál, 2001.
- ✘ HERMOCHOVÁ, S. *Hry pro život*. Praha: Portál, 1998.
- ✘ ŘEZÁČ, Jaroslav. *Sociální psychologie*. Brno: Paido, 1998. 268 s. ISBN 80-85931-48-6.
- ✘ KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Praha: Portál, 2002