


# Aplikované metody sociální psychologie



Konfliktní situace a co s nimi

# Konflikt a škola

---

- V jakých souvislostech se ve škole objevuje konflikt a jeho řešení?
  - Jako konkrétní a reálná situace k řešení
    - Např. intrapsychický konflikt, interpersonální konflikt apod.
  - Jako žádoucí dovednost učitele
  - Jako obsah výuky
    - Historie, dějiny věd, umění...
    - Preventivní programy
  - Jako žádoucí kompetence osvojovaná žáky
    - ŠVP – sociální kompetence

# Konflikt a škola

---

- Můžeme tedy rozlišit dvě základní modality konfliktu ve škole
  - **Konflikty jako reálné situace** v reálném sociálním prostředí (vč. průběhu reakcí na ně a jejich důsledků na sociální prostředí a sociální zkušenost aktérů)
  - **Konflikty jako téma** ve výuce i pro výuku
  
- Obě modality by měly být v souladu
  - Např. „*KOLIKRÁT VÁM MÁM OPAKOVAT, ŽE VĚCI SE MAJÍ ŘEŠIT V KLIDU!!!*“
  - Podvojná zpětná vazba, skryté kurikulum

# Postoje ke konfliktu

---

- Co si myslíte o konfliktu?

# Co si myslíte o konfliktu?

---

1. Rozdílný názor
2. Provinilý
3. Střet
4. Válka
5. Nevinný
6. Nespravedlivý
7. Násilí
8. Myšlenky
9. Poranit
10. Hněv
11. Boj
12. Dohoda

1. Zvítězit či prohrát
2. Spor
3. Zbytečný
4. Soupeř
5. Rozhodnutí
6. Právo
7. Poučení
8. Vzdálený
9. Běžný
10. Nesouhlasit
11. Nesprávný
12. Změna

# Jaké tedy jsou konflikty?

---

# Konflikt v souvislostech

---

- 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 spíše 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
- > součást sociálních kompetencí**



# 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.**

# Postoje (opakování)

---

- postoj – hodnotící vztah
  - viz sociální psychologie  
(témata *postoje a atribuce*)
- složka rozumová i citová
- projevuje se jako chování
  - t.j. tendence reagovat na určité pedagogické situace, skupiny žáků i jednotlivce ustáleným způsobem

# Charakteristiky postojů (opakování)

---

- **výběrovost**
  - *(k různým „objektům“ různé)*
- **orientovanost**
  - *(postoj kladný, záporný a neutrální)*
- **intenzita**
  - *(různá „síla“ – od málo vyhraněného vztahu po nekritickou zaujatost)*
- **obecnost**
  - *(postoj je souhrnem mnoha odpovědí stejného typu)*
- **přenositelnost**
  - *(postoj je přenášen i do jiných situací vnímaných učitelem jako podobné, i když objektivně mohou být zcela jiné)*
- **relativní stálost**
  - *(obtížně se mění)*

# 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...*)
- ... a také **na základě zkušenosti se sebou** (jak reaguji v zátěži, co „je správné“ ve stresové situaci – styl zvládnání zátěže)
- Tyto **postoje ke konfliktu**, přesvědčení a očekávání potom **ovlivňují naše chování** v průběhu konfliktu

# Konflikt pod lupou

---

# Cyklus konfliktu



- 
- *Ustoupíme*
  - *Stěžujeme si*
  - *Hledáme autoritu*
  - *Nemluvíme s ním*
  - *Brečíme*
  - *Mlátíme kolem sebe*
  - *Vtipkujeme*
  - *Bavíme se o konfliktu*

# 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)

# 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)
  - *„Ještě jednou...” „Tak co jako?”*
- 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

# 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.

# 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

# Zásady pro řešení konfliktu ;)

---

- ❑ Zabraňte eskalaci konfliktu (viz cyklus)
- ❑ Překonejte raněné city a nahradte útočnost respektem
- ❑ Komunikujte co nejlépe, aby nedocházelo k nedorozumění
- ❑ Bojujte férově a zároveň hledejte cestu k dialogu
- ❑ Efektivně vyjednávajte
- ❑ Snažte se pracovat konstruktivně i s nepřekonatelnými rozdíly
- ❑ Soustředte se a nezapomínejte na to, co je pro Vás důležité

# Jak sám(a) předcházet konfliktu

---

## □ Redukujte vlastní stres

- (pohyb, humor, pozitivní myšlení, „vypsání se“, kontakt s přáteli, měňte prostředí, zařvěte si, poslouchejte ticho nebo hudbu, dejte si masáž, čtěte, nebo se podívejte na film, relaxujte fyzicky i duševně, myslete na příjemné věci, dýchejte zhluboka)

## □ Redukujte stres v sociálním okolí

- (změna tématu, změna prostředí, pohyb, hra, humor...)



# Literatura a materiály

---

- Shapiro, D. Conflict and Communication : A Guide Through the Labyrinth of Conflict Management
  - <http://site.ebrary.com/lib/masaryk/Top?channelName=r>
- Conflict Resolution Training Tools
  - [http://www.campus-adr.org/Training\\_Complex/trainingtc](http://www.campus-adr.org/Training_Complex/trainingtc)