

Vedení kroužku. Jak na to, pojďme společně krok za krokem. Část 4.

Konflikty

Chování je vnějším projevem psychiky člověka. Pokud dochází k rozporu mezi realitou a přáním, nastává **konfliktní situace**. Je-li chování v souladu s požadavky prostředí a s vnitřní tendencí člověka, mluvíme o člověku **bezkonfliktním**. Ne každý konflikt musí mít nutně zápornou hodnotu. Určitý rozpor v názorech a požadavcích je vývojovou hnací silou. Konfliktní a problémové situace si žádají řešení, akci. Kdo není schopen konflikty řešit, není ani schopen se aktivně přizpůsobovat neustálým změnám.

Zásadní je dělení na **konflikty mezi lidmi** a **konflikty uvnitř člověka**. Mezi lidmi dochází ke střetu představ, názorů a zájmů, komunikace je narušená, vznikají nepříjemné pocity a začíná se narušovat vztahová stabilita, přítomny jsou výrazné emoce, pak hovoříme o **sporu**, je-li zájem zúčastněných převeden pouze na věcnou stránku, pak mluvíme o **problému**.

Konflikty uvnitř člověka vznikají ve chvíli, kdy se sám v sobě rozhoduje mezi jednotlivými motivy, potřebami a zájmy.

Zdroje konfliktů:

- objektivní překážka, brání nám splnit vytyčený cíl z venku
- vlastnosti jiných lidí
- chyby ve výchově, v rodině (mazánek, otloukánek, lhostejnost)
- nepřiměřené požadavky, úkoly, příkazy
- tělesné nedostatky, neobratnost, momentální tělesný stav (únava, nemoc)
- nedostatek návyků (vědomosti – dovednosti – návyky)
- charakter a vlastnosti jiných lidí
- nedostatek schopností
- nedostatek sebehodnocení – zkreslená představa o sobě samém, člověk nerozezná své klady a zápory, uvažuje o sobě domýšlivě nebo si není sám sebou jistý a podceňuje se

Postup při řešení konfliktů je následující:

- zachovat věcný přístup a klid
- zahájit řešení již při prvních příznacích
- převést spor na problém (potlačit emoce)
- omezit počet účastníků konfliktu
- zahájit vyjednávání
- možnost zapojit neutrálního moderátora, facilitátora
- aktivně vyhledávat pozitivní prvky a dílčí úspěchy
- přijmout závěry jednání

Pro řešení problému existují věcná doporučení

- zastav se, uklidni se, přemýšlej
- řekni si, o co ti jde a jak se cítíš
- stanov si pozitivní cíl
- promysli si nejrozumnější řešení

- zvaž všechny jejich následky
- vyber nejlepší řešení
- toto řešení si vyzkoušej

Reakce na konflikt:

Obecné: zvýšené citové napětí, vyšší tep, úzkost, pocení, nervozita, zčervenání – zblednutí

Typické reakce:

- reakce **trestající navenek**, agresivní chování proti druhým, přesouvání viny na druhého, řešení s hněvem
- reakce **trestající dovnitř**, agresivita vůči vlastní osobě, pocity viny
- reakce **netrestající, nic nedělá**, neobviňující, jedná se o lhostejnost, nevšímavost, konflikt se neřeší a zlehčuje se

Další možné reakce:

- jedinec razantně řeší konflikt, překážku překonává či odstraňuje i za cenu určité ztráty
- jedinec vlastní konflikt neřeší, ale volí si náhradní cíl, který ho může, ale také nemusí uspokojovat
- jedinec není schopen cíle dosáhnout, konflikt je tak závažný, že není schopen nalézt řešení, tato reakce přináší velmi nepříjemný pocit.

Stupně závažnosti konfliktů, které počínají stavem bezkonfliktnosti, představují jistou strategii řešení: spolupráce, pohoda, harmonie → Potíž, problém, svízelná až náročná situace → Nesrovnalost → Neshoda → Spor či svár → Konflikt → Zápas → Nepřátelství.

Přes všechnu snahu se někdy konflikty protahují a člověku se znovu staví překážky do cesty. Působí rušivě do té doby, než je konflikt vyřešen.

Podstatné je však vědět, že mají i svůj pozitivní význam. Učí člověka rozhodovat se, přijímat za své rozhodnutí zodpovědnost, vybízejí ke stálému poznávání a učení se novému. Výrazně negativní význam mají tehdy, když člověk není schopen se rozhodovat a vzniklé problematické situace neřeší.

Problematické a konfliktní situace jsou nedílnou součástí lidského života. Jsou vnímány nepříjemně. Problémy nikdy nevymizí samy. Budou-li ignorovány, zavádějí člověka do slepé uličky, v důsledku toho vznikají výrazně negativní emoce, které odčerpávají velké množství energie a způsobují nejrůznější psychosomatické obtíže.

Dbejte na řešení a vyřešení konfliktů mezi dětmi a každou problematickou situaci rozeberte **společně** a pokuste se najít cestu, která povede k bezkonfliktnímu jednání.

Zpracovala Mgr. Jarmila Vaníčková



Akutní praxe s problémem

- Nepodléhat panice.
- Definovat nesnáze.
- Ptát se: Proč?
- Plánovat změnu.
- Provést změnu.

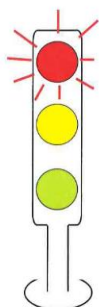
Vyslechnout názor druhého



Nejprve musíš dosáhnout mír v sobě, až potom ho můžeš přinést jiným.

Doporučený postup při řešení problému

1. Ujasněte si cíl + cenu, kterou akceptujete.
2. Dbejte na prvek času (důležité x naléhavé).
3. Udržujte se v dobrém psychickém a fyzickém stavu a preferujte neosobní nadhled.
4. Nechtějte nemožné.
5. Opatřete si kvalitní informace.
6. Využijte zkušeností lidí, kteří podobný problém vyřešili.
7. Řešte problém intuitivně i postupně.
8. Při více možnostech řešení připojte jejich +/-.
9. Někdy stačí změna vašeho vnitřního postoje k problému.
10. Využijte týmového řešení.



Semaforové pravidlo

Vždy, když vzniknou negativní emoční impulzy.

Zastav se, uklidni se, přemýšlej.

Přemýšlej o možnostech a následcích. Uvědom si, jak se cítíš. Stanov si pozitivní cíl.

Nyní se rozhoduj!



Příčina

Problém

Odhalení a odstranění příčiny

Možná řešení

Výběr nejlepšího řešení

Neschopnost se rozhodovat a řešit problémy

- Problém nezmizí, bude-li ignorován.
- Je to dlouhodobý deficit životní energie.