

**Projekt:** Digitální učební materiály ve škole, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0527  
**Příjemce:** Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Husova 3, 371 60 České Budějovice

**Název materiálu: Konflikt a jeho zvládnání**

**Autor materiálu:** Mgr. Sosnová Daniela

Datum (období) vytvoření: 10. 12. 2012

**Zařazení materiálu:**

Šablona: Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT (III/2)

Předmět: Psychologie, 4. ročník

Sada: PS3

Číslo DUM: 04

Tematická oblast: Psychologie osobnosti a náročné životní situace

**Ověření materiálu ve výuce:**

Datum ověření: 14. 12. 2012, 4. 1. 2013

Ověřující učitel: PhDr. Ivanková Jitka

Třída: 4. A ZDA

**Popis způsobu použití materiálu ve výuce:**

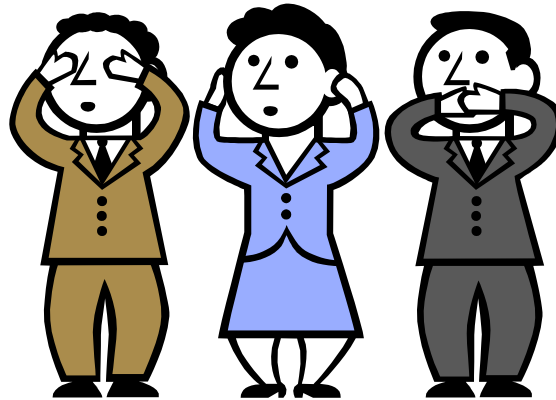
**Výuková elektronická prezentace** slouží jako podpurná a názorná pomůcka k výkladu učitele. Prezentace výstižně a názorně zachycuje základní vědomosti o konfliktu a jeho zvládnání, které si mohou žáci zaznamenat a využít při domácí přípravě. Materiál obsahuje zpětnou vazbu ověřující pochopení nové látky v podobě závěrečného snímku s otázkami k opakování tématu.

Tento výukový materiál je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

# KONFLIKT A JEHO ZVLÁDÁNÍ



obr. 1

# Konflikt

*Konflikty jsou všudy přítomné a jsou přirozenou součástí lidského života.*

*žena ↔ muž      partner ↔ partnerka*

*zaměstnanec ↔ zaměstnavatel      rodiče ↔ dítě*

*věřící ↔ ateista      ..... ? .....*

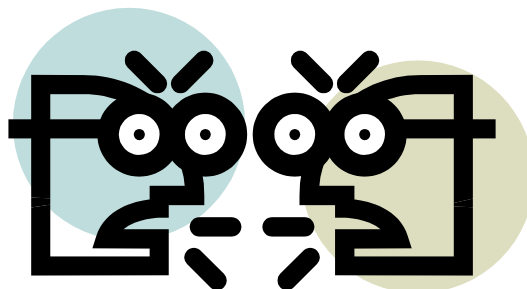
# Konflikt

*Lat. conflictus = srážka*

*(con- vzájemný střet, fligo- udeřit)*

## Definice:

**Konflikt - je střet dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících, či protichůdných snah, sil, tendencí.**



obr. 2

# Prožívání konfliktu

## Negativní pocity

- nelibost
- napětí
- strach
- úzkost
- křivda
- vina....

## Pozitivní pocity

- radost
- uspokojení...

**Převaha negativního nahlížení**  
na konflikt je v mylném  
přesvědčení, že výskyt konfliktu  
znamená lidské selhání,  
neschopnost.

# Konflikt není problém

*Problém není ve výskytu konfliktu, nýbrž ve způsobu jeho řešení.*

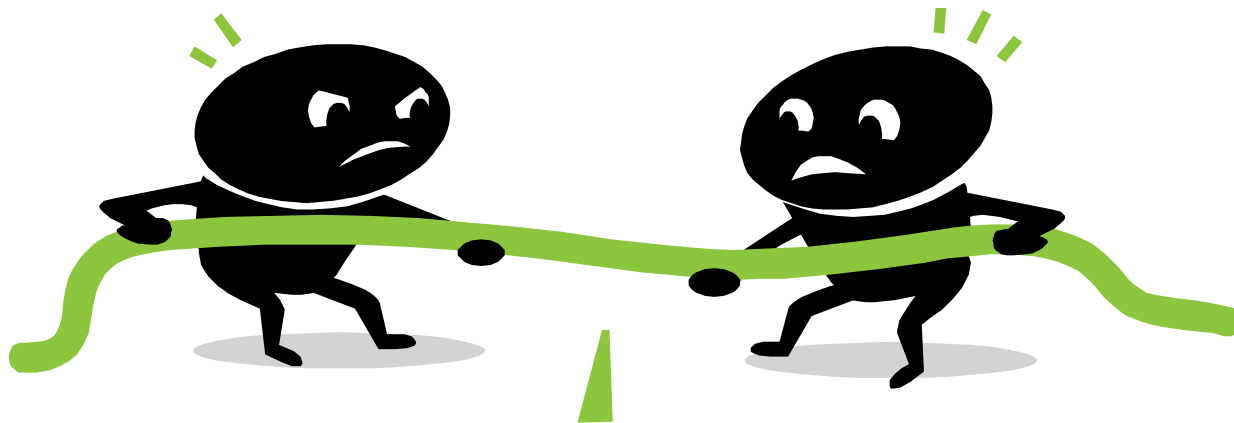
## *Cílem by mělo být:*

- naučit se pozitivně využívat konfliktů k osobnímu rozvoji*
- vylepšení skupinových vztahů*

# Třídění konfliktů

a) podle obsahu

b) podle počtu zúčastněných subjektů



obr. 3

## a) Třídění podle obsahu

### KOGNITIVNÍ

- obsahem jsou  
rozdílné představy  
a názory

### MOTIVAČNĚ AFEKTIVNÍ

- obsahem jsou různá  
očekávání, postoje, vůle..



obr. 4

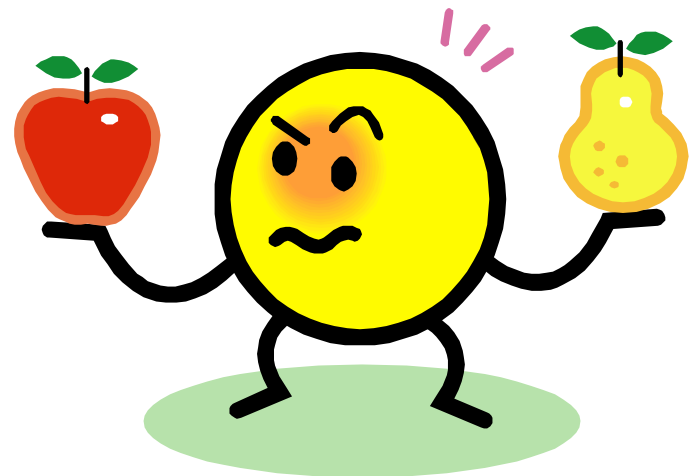


## b) Podle počtu zúčastněných osob

### 1. INTRAPERSONÁLNÍ KONFLIKT

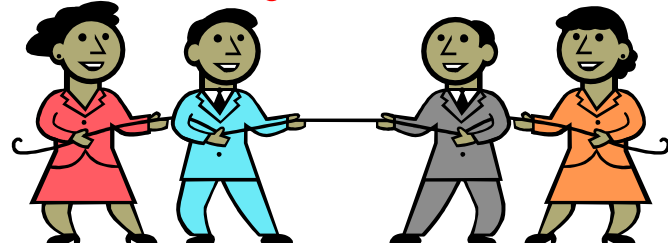
*Vnitřní konflikt.*

- Rozpor dvou a více motivů uvnitř jedince.



obr. 5

## b) Podle počtu zúčastněných osob



## 2. INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKT

obr. 6

*Vnější - mezilidský  
konflikt.*

- Střet mezi jedinci, skupinami a jejich zájmy, potřebami, názory.

- a) mezi dvěma lidmi stejné skupiny
- b) mezi dvěma lidmi rozdílných skupin
- c) mezi dvěma skupinami
- d) mezi jedincem a skupinou

# Typy intrapersonálních konfliktů

obr. 7

## APETENCE (+ +)

- Konflikt dvou kladných sil, volba mezi dvěma přitažlivými možnostmi.

## AVERZE (- -)

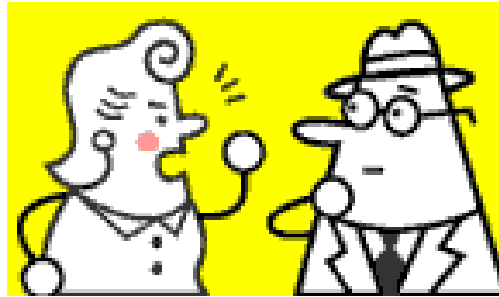
- Konflikt dvou záporných sil, volba mezi dvěma „nepříjemnostmi“.

## APETENCE x AVERZE

- Konflikt příjemného s nepříjemným v jedné situaci.

# Řešení konfliktů

1. Řešení intrapersonálních konfliktů.
2. Řešení interpersonálních konfliktů.



obr. 8

# 1. Řešení intrapersonálních konfliktů

A/ převládnutí jedné možnosti

B/ podrobná analýza výhod / nevýhod

C/ vědomé potlačení jedné volby, její vytěsnění

D/ racionalizace

E/ losování - využití náhody



obr. 9

## 2. Řešení interpersonálních konfliktů

A/ emocionální způsob (75%)

B/ neurotický způsob (10%)

C /neřešení konfliktu (10%)

D/ racionální - konstruktivní řešení (5%)



obr. 10

# Fáze konstruktivního řešení

**1/ Úvodní fáze:** vyjádření nutnosti řešení konfliktu, stanovení termínu řešení.

**2/ Střední - hlavní fáze:** oboustranné vyjádření pocitů, kritika, analýza potřeb a specifikace očekávání. Vhodné užívání asertivních technik.

**3/ Závěrečná fáze:** vypracování společného návrhu řešení - kompromis, optimální řešení.

# Styly řešení interpersonálních konfliktů

## Styl řešení mezilidských konfliktů

### ÚTOK

Soupeřivý styl

-

„Kdo z koho“.

### ÚTĚK

Přizpůsobivý styl

- pasivní ústup

-žádný zisk.

### POPŘENÍ

Únikový styl

„Kdo nic nedělá, nic nezkazí“.

### KOMPROMIS

„Dej a ber“

### DOHODA

Integrační styl


- vyjednávání, kooperační řešení.



# Dynamika konfliktu

Konflikt nepropuká náhle, ale vyvíjí se v určitých předvídatelných stádiích = **dynamika konfliktu**.

Dynamika konfliktu má několik fází:

- 
1. **Předjímání (očekávání)** - konflikt ještě nenastal, ale už se pro něj připravuje půda.
  2. **Nevyjádřená neshoda** (nárůst napětí, konflikt není zatím otevřený).

# Dynamika konfliktu

Dynamika konfliktu má několik fází:

**3. Diskuse** (sdělování názorů).

**4. a/ Otevřený konflikt** (neshody se vyjasní).

**b/ Otevřená neproduktivní konflikt**  
(obě strany se „zakopou“ ve svých pozicích a válčí).



obr. 12

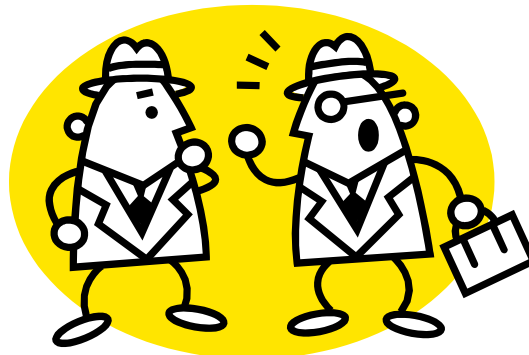
# Příčiny konfliktů

## VNITŘNÍ PŘÍČINY

- nepříznivý aktuální fyzický nebo psychický stav
- konfliktotvorní osobnosti

## VNĚJŠÍ PŘÍČINY

- mylné vyhodnocení situace
- přirozená odlišnost lidí
- nepříjemná realita



obr. 13

# Otázky k opakování:

1. *Vysvětlete následující pojmy:*

a) **Co to je konflikt?**

b) **Co je vnitřní konflikt (intrapersonální)?**

c) **Co je mezosobní konflikt (interpersonální)?**

## Otázky k opakování:

2. Přestože jsou přístupy ke konfliktům rozmanité, můžeme je rozdělit do kategorií, dopište jakých?

*Vzpomeňte si!!*

Styl řešení mezilidských konfliktů

?

?

?

?

?

# Otázky k opakování:

3. *Doplňte, o jaké typy intrapersonálních konfliktů se jedná?*

*Nezapomněli jste to??*

1. APETENCE = ?

2. AVERZE = ?

3. APETENCE x AVERZE = ?

**Děkuji za pozornost!**



obr. 16

# Zdroje:

- Matějková, E. Kelnarová, J. *Psychologie 1. díl*. 1. vydání. Grada Publishing, a.s., Praha: 2010. 162 s. ISBN 978-80-247-3270-1.
- Matějková, E. Kelnarová, J. *Psychologie a komunikace pro zdravotnické asistenty 4.ročník*. 1.vydání. Grada Publishing, a.s., Praha: 2009. 135 s. ISBN 978-80-247-2831-5.
- Špatenková, N. a kolektiv. *Krize. Psychologický a sociologický fenomén*. 1.vydání. Grada Publishing, Praha: 2004. 127 s. ISBN 80-247-0888-4.



# Zdroje:

- Jobánková, M. *Kapitoly z psychologie pro zdravotnické pracovníky*. 3. vydání. NCONZO, Brno: 2003. 225 s. ISBN 80-7013-390-2.
- Holeček, V. Miňhová, J. Prunner, P. *Psychologie pro právníky*. 2. vydání. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, Dobrá Voda: 2007. 351 s. ISBN 978-80-7380-065-9.
- Vymětal, J. *Lékařská psychologie*. 3. vydání. Portál, Praha: 2003. 400 s. ISBN 80-7178-740-X.

# Zdroje:

- obr. č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 16 – <http://office.microsoft.com> [cit. 2012 - 12 - 10].
- obr. č. 7, 11, 14, 15 – vlastní tvorba