



Programy

Styly řešení konfliktu

Vzdělávací blok seznamuje s různými styly řešení konfliktů. Účastníci a účastnice si v návaznosti na vlastní zážitky konfliktů pojmenují, který styl je jim nejbližší a ve kterých by se chtěli zlepšit.

Cíle

- Účastníci a účastnice pojmenují různé styly řešení konfliktů.
- Účastníci a účastnice si uvědomí silné a slabé stránky různých stylů řešení konfliktů.
- Účastníci a účastnice pojmenují, který styl je jim nejbližší a ve kterých by se chtěli zlepšit.

Doba trvání

150 minut (bez přestávek)

Věk

12+

Pomůcky

pracovní list pro každého, tabule/flipchart, fixy, *Zvířecí styly řešení konfliktu* – obrázky zvířat vytištěné barevně na silnější papír (1x, příloha 1), *Přátelé – strategie řešení konfliktů* (příloha 2), počítač, připojení k internetu, dataprojektor, reproduktory, *Styly řešení konfliktů* – vytištěné pro každého (příloha 3)

Kompetence globálního občanství

Nakládání s konflikty

Cíle udržitelného rozvoje**16** Mír, spravedlnost a silné instituce

Realizace

Uvedení do tématu (10 minut)

Na začátku uveďte účastníky a účastnice do tématu a krátce představte, čemu se bude setkání věnovat: *Dnešní setkání věnujeme zamyšlení nad tím, jakým způsobem lze jednat v průběhu konfliktů.*

V průběhu celého programu máte možnost s účastníky a účastnicemi využívat pracovní list. Pokud se pro to rozhodnete, předem si jej dobře prostudujte a na začátku programu ho všem rozdejte. Pracovní list je možné plnohodnotně nahradit využíváním příloh v příslušných částech realizace.

Pokud jste se již tématu konfliktů se skupinou věnovali, připomeňte, jak lze pojmu konflikt rozumět. V opačném případě představte skupině alespoň základní definici konfliktu: *Konflikt nastává tehdy, když lidé zjistí, že chtějí stejnou věc, nebo když si uvědomí, že mají odlišný názor na dění kolem sebe.* (upraveno z Bednařík, 2001, s. 19).

Metodická poznámka: Definici napište na velký papír a nechte ji po celou dobu programu pověšenou na viditelném místě, aby bylo možné se k ní vracet. Můžete vybrat i jinou definici, která je vám bližší a s níž se vám bude v kontextu cílů programu dobře pracovat.

Vlastní zážitek konfliktu (20 minut)

Řekněte zúčastněným, že prozkoumávání tématu začnete od jejich zkušeností. Vyzvěte je, aby zapátrali v paměti a vzpomněli si na situaci, kdy se účastnili nějakého konfliktu, ať už v roli účastníka, či pozorovatele. Upřesněte, ať vybírají takové situace, které mohou sdílet i se všemi ostatními.

- Po chvíli se zeptejte, zda všichni vědí o nějaké takové situaci, a rozdělte skupinu do dvojic. Následující zadání uveďte slovy: *Sdílejte navzájem, jaké byly vaše situace, a popište, jak jste v dané situaci jednali, co jste dělali.*
- Po 10 minutách svolajte všechny zpět do kruhu.

V celé skupině sesbírejte různé typy jednání, které se v jejich situacích objevily, a zaznamenávejte je na tabuli či flipchart.

Zvířecí styly řešení konfliktů (25 minut)

Vysvětlíte, že způsobů, jak se v konfliktech můžeme zachovat, je mnoho. Neexistují žádné zaručeně funkční způsoby, neboť záleží vždy na konkrétní situaci. Řekněte skupině: *My si dnes uděláme přehled různých stylů řešení konfliktů, abychom si dokázali představit, jak odlišně lze ke konfliktům přistupovat. Jako inspiraci použijeme zvířecí říši, neboť i různá zvířata přistupují ke konfliktům odlišně.*

Na tabuli či flipchart umístějte postupně obrázky pěti zvířat (příloha 1) a u každého se ptejte: *Jaký si myslíte, že je jeho styl řešení konfliktu?* Až budete mít vyvěšená všechna zvířata (viz infobox), řekněte, že se nyní podíváte, jak to může vypadat v praxi mezi lidmi. K tomu vám poslouží jeden slavný seriál. Vybídněte, ať zvedne ruku ten, kdo zná seriál *Přátelé*.

Přátelé v konfliktu (80 minut)

Uveďte následující část: *Nyní se společně podíváme na různé přístupy, které lidé využívají při řešení konfliktů. Budou se nám k tomu hodit scény ze seriálu *Přátelé* (příloha 2). Promítneme si postupně pět scén, které představují pět ukázek konfliktu. Přátelé, kteří jsou do konfliktu zapojeni, na něj vždy nějakým způsobem reagují – a to nás bude nejvíce zajímat. Vždy promítneme jednu ukázkou, po níž vám dám čas na zodpovězení otázek v malých skupinách. Následně společně prodiskutujeme, na co jste přišli. Pak si promítneme další ukázkou.*

Rozdělte skupinu na trojice či čtveřice. Na tabuli či flipchart napište otázky k zodpovězení:

- *Co jste viděli? Co se dělo?*
- *Jak daná osoba přistupovala ke konfliktu a jak se ho pokoušela řešit?*
- *Ke kterému zvířecímu stylu byste ji přiřadili?*
- *Jaké jsou přínosy tohoto stylu? Jaká má rizika?*

Promítněte si společně první rozhovor a zadejte 5 minut na práci ve skupinách. Následně nechte nahlas zaznít pár nápadů, na co skupiny přišly při zodpovídání otázek. Poté doplňte název a základní charakteristiky stylu konfliktu, který ukázka znázorňovala (viz infobox). Posbírejte od skupiny také několik tipů, pro jaké situace se daný styl řešení konfliktů hodí. Stejně postupujte i u dalších čtyř ukázek. Pokud chcete aktivitu věnovat více času, můžete účastníky a účastnice nechávat déle diskutovat v malých skupinách i společně.



Metodická poznámka: Promítání videoukázek ze seriálu Přátelé můžete nahradit přečtením přepisu daných rozhovorů. Přečtěte postupně pět rozhovorů, po každé ukázce nechte skupinkám čas na samostatnou práci. Následně představte, jaký styl řešení konfliktů ukázka znázorňovala. Poté pokračujte četbou dalšího rozhovoru.

Na závěr shrňte, co jste se o jednotlivých stylech dozvěděli, a dejte čas, aby si to každý poznamenal. Rozdejte poté základní přehled stylů (příloha 3). Upozorněte, že neexistuje jeden ideální styl, který by vyhovoval všem situacím a všem lidem: ve skutečnosti může jednotlivec použít jakýkoli styl, a dokonce i všechny styly současně v jedné konfliktní situaci, do které se dostane. Zdůrazněte, že každý styl s sebou nese jiné důsledky, jako tomu bylo i u rozboru scének z Přátel.

Závěrečná reflexe (15 minut)

Metodická poznámka: Pokud ve skupině panuje vysoká důvěra a bezpečné prostředí, doporučujeme zvolit první variantu reflexe. Jestliže však máte dojem, že by pojmenovávání stylů mohlo být pro někoho ve skupině ohrožující („Přistupuji ke konfliktům jako plyšový medvěd.“), zvolte druhou variantu.

Varianta 1: Vyzvěte, aby se každý zamyslel, který zvířecí styl je mu v přistupování ke konfliktům nejbližší (mohou se přitom vrátit ke konfliktům pojmenovaným v úvodu programu). Do rohů místnosti umístěte papíry s obrázky zvířat (příloha 1) a požádejte, aby si každý stoupl ke zvířeti, které je mu v přistupování ke konfliktům nejbližší. Krátce se u každého stylu ptejte na důvody, proč se tam jednotlivci vidí. Dále se zúčastněných ptejte, o jaký styl by chtěli rozšířit svůj repertoár a proč (případně jakých silných a slabých stránek svého stylu jsou si vědomí a jaký jiný styl by to pomohl vyvážit). Na závěr si každý zapíše, ve kterém stylu se vidí, a také uvede styl, který by chtěl v sobě posílit.

Varianta 2: Vyzvěte účastnice a účastníky, ať si do svého pracovního listu napíší, které zvíře je jim v přistupování ke konfliktům nejbližší (mohou se přitom vrátit ke konfliktům pojmenovaným v úvodu programu), a dále uvedou, o jaký styl by chtěli rozšířit svůj repertoár a proč (jakých silných a slabých stránek svého stylu jsou si vědomí a jaký jiný styl by to pomohl vyvážit). Zeptejte se, kdo má chuť sdílet, na co přišel, a nechte zaznít pár hlasů.

V závěrečném kruhu se poté zeptejte na otázku: *Co je to nejdůležitější, s čím z dnešní lekce odcházíte?* Blok ukončete zamyšlením, že pracovat s konflikty se učíme celý život a že i dospělí v tom mají co rozvíjet, aby dokázali ve vhodné chvíli použít vhodný styl. Cílem je naučit se dobře odhadnout situaci a umět jí přizpůsobit své jednání a komunikaci.

Infobox – Styly řešení konfliktů

Styly řešení konfliktů nebo také konfliktní styly jsou vzorce reakcí či soubory chování, které lidé užívají při řešení konfliktů. V roce 1974 vyvinuli Kenneth Thomas a Ralph Kilmann nástroj pro měření konfliktního stylu skrze umístování člověka na škálách asertivity a spolupráce. Na škálu asertivity se zaznamenává, do jaké míry daný jedinec činí sebevědomá prohlášení a zasazuje se za naplnění svých vlastních potřeb a zachování svých práv bez napadání jiné osoby. Na škálu spolupráce se zaznamenává, do jaké míry se snaží uspokojit potřeby ostatních lidí a spolupracovat s nimi na dosažení společných i individuálních cílů. Konfliktní styl člověka určuje, kde se na každé z těchto škál obvykle při řešení konfliktních situací nachází. Existuje pět konfliktních stylů: kooperace, únik, přizpůsobení, soutěž a kompromis.

Kooperace (styl sovy)

Kooperace je nejkonstruktivnějším ze všech stylů řešení konfliktu. Zahrnuje vysokou míru spolupráce stejně jako asertivity. Kooperativní lidé vykazují zájem jak o své vlastní cíle a potřeby, tak i o osobu, s níž jsou v konfliktu. Jsou ochotni strávit řešením konfliktu tolik času, kolik je potřeba. Kooperace zahrnuje formulování popisných výroků, vyjádření pocitů a potřeb obou stran a hledání vzájemně vyhovujících řešení. Vyžaduje naslouchání a zajištění toho, aby si obě strany rozuměly. To ale vždy vyžaduje velké množství času. Tento styl může být prospěšný pro blízké vztahy, protože lidé se snaží odhalit kořeny konfliktu a hledat alternativní řešení smysluplné a prospěšné pro všechny.

Sova: snaží se nalézt vzájemně vyhovující řešení a je ochotná řešením konfliktu strávit tolik času, kolik je potřeba. Vysoce si cení nalezeného řešení i vzájemných vztahů.

Únik (styl želvy)

Únik spočívá v popírání konfliktu nebo vyhýbání se tématu – změnou hovoru, nezávaznými poznámkami či vtipkovaním o konfliktu. Lidé s únikovou strategií se raději stáhnou, než aby nabídli svůj pohled na věc nebo se problémem snažili vyřešit. Vykazují nízkou míru spolupráce i asertivity. Vede to k tomu, že nemusejí být uspokojeny potřeby žádné ze stran. V některých případech může tento přístup vést k eskalaci konfliktu a k posilování nezdravých vztahů. Na druhou stranu lidem umožňuje ponechat si více času na nalezení odpovědi na konflikt.

Želva: snaží se konfliktům vyhýbat, raději je ignoruje nebo se stáhne, než aby nabídla svůj pohled na věc nebo se problémem snažila vyřešit.

Přizpůsobení (styl plyšového medvěda)

Lidé, kteří se přizpůsobují, dávají přednost spolupracujícímu přístupu. Vzájemné vztahy jsou pro ně důležitější než vyřešení problému, a proto se neustále snaží všechno uhlazovat. Upozadují přitom ale vlastní potřeby. Vykazují vysokou míru spolupráce a zaměření na naplňování potřeb druhých, avšak nízkou míru asertivity a naplňování vlastních potřeb. V zásadě souhlasí s druhou stranou a uznávají a přijímají její stanovisko nebo návrh. Přizpůsobení je natolik běžný konfliktní styl, až někdy není viditelný jako reakce. Přizpůsobení může být spojeno se vzájemnou závislostí a u člověka, který jej používá častěji, může vést k frustraci nebo vyhoření.

Plyšový medvěd: vzájemné vztahy jsou pro něj důležitější než vyřešení problému, a proto se neustále snaží všechno uhlazovat.

Kompromis (styl lišky)

Výsledkem kompromisu jsou nějaké zisky i ztráty pro každou ze zapojených stran, přičemž se každá vzdá nějakého přání či ustoupí ze své potřeby ve prospěch nalezení nějakého řešení. Jedná se o přechodnou asertivitu a spolupráci. Tento přístup vyžaduje odvahu i ohleduplnost. Kompromis umožňuje v konfliktu dosáhnout důležitých cílů, které vyžadují spolupráci, a udržuje mocenskou rovnováhu. Styl lišky urychluje proces řešení – lidé činí kompromisy s odkazem na férovost, navrhují výměnu a nabízejí rychlá řešení. Přináší s sebou ale i ztráty – zabraňuje nalézání nových možností a může zpomalovat vývoj v tématu či prospívání skupiny. Nenalézá příčiny problémů, ale míří spíše k opravě důsledků.

Liška: hledá kompromisy a řešení konfliktu považuje za záležitost, při níž musejí obě strany přistoupit na nějaké ústupky.

Soutěž (styl býka)

Soutěžení spočívá v následování vlastních zájmů bez zohlednění, nebo dokonce na úkor zájmů druhé strany. Pro soutěžení je typické agresivní a nespolečenské chování. Lidé s touto strategií se vrhají do konfliktu po hlavě, a když je to potřeba, tvrdě prosazují svůj názor. Udělají cokoli, aby vyhráli, i když některá rozhodnutí mají spíše povahu krátkodobé odměny. Soutěžení může poškodit vztah, protože se soustředí na vnější cíle a nechává prohrávající stranu nespokojenou. Na druhou stranu může tento přístup druhé straně ukázat, jak důležité dané téma pro člověka je, a může být vnímán jako známka závazku.

Býk: vrhá se do konfliktu po hlavě, a když je to potřeba, tvrdě prosazuje svůj názor na úkor ostatních.

Ideální je nacházet strategie řešení konfliktu prospěšné všem zúčastněným a používat v různých situacích různé styly.

- **Soutěžní strategii** založenou na asertivním směřování k cíli je vhodné použít například v situaci, kdy je potřeba rychlé rozhodování. Když se v budově rozezní požární hlásiče a lidé otálejí a stále ji neopouštějí, je v té chvíli vhodné zvýšit hlas a jednat autoritativně. Takové řešení se samozřejmě nesmí používat příliš často – mnoha lidí by se takové jednání zbytečně dotklo.
- Naopak v případech, kdy řešíte nějaký problém, který pro vás není až tak důležitý, ale stojíte o to, zachovat dobré vztahy, je prospěšná volba **přizpůsobení**. V jistých situacích je vhodné protějšek hlavně uklidnit a kvůli relativně bezvýznamnému problému nepokazit vztah. Ani tato strategie se pochopitelně nesmí používat příliš často – mohlo by se stát, že zanedbáte problém, který je ve skutečnosti dost důležitý.
- Drobnější konflikty s lidmi, které skoro neznáme, nemusejí představovat větší problém – třeba když vás někdo předběhne ve frontě. Kvůli takové drobnosti nechcete rozpoutat konflikt, a proto můžete využít **únikový styl** – budete to ignorovat a více se celou věcí nebudete zabývat. Časté používání únikové strategie by ale mohlo dopadnout tak, že si ostatní o vás budou myslet, že nechcete spolupracovat nebo že si necháte všechno líbit.
- Pokud jde o velmi důležitý problém a zároveň hodně záleží na zachování dobrých vztahů, je nevhodnější **kooperativní styl**. Význam tématu i vztahů vede k tomu, že jste ochotni věnovat potřebnou dobu setkání s partnerem a vydržíte tak dlouho, dokud společně nedojdete k vzájemně vyhovujícímu řešení. Při příliš častém používání tohoto stylu ale všechno dlouho trvá a věnujete řešení konfliktu velké množství emoční energie. Navíc někteří lidé se neradi o všem dlouho vybavují.
- Lidé si často myslí, že nejlepším způsobem, jak se posunout dál, je **kompromis**. Ale i sklon neustále se uchylovat ke kompromisům má jistá úskalí – lidé mohou být z neustálých ústupků frustrováni. Tento přístup navíc nepřináší nová a kreativní řešení.

Žádný ze stylů tedy není správný ani nesprávný a nebrání nám použít současně některý z ostatních stylů. Ve skutečnosti může jednotlivec použít jakýkoli styl, a dokonce i všechny tyto styly současně v jedné konfliktní situaci, do níž se dostane. To, jakým způsobem se nám podaří řešit konflikt, nezávisí jen na našem obvyklém konfliktním stylu, ale také na schopnostech, které jsme si pro nakládání s konflikty osvojili, nebo na povaze situace, s níž se snažíme vypořádat.



Zdroje

Použité zdroje

- BEDNAŘÍK, Aleš. *Riešenie konfliktov*. Bratislava: PDCS, 2001.
- BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícká mediácia* [online]. [cit. 15. 9. 2019]. Dostupné z: <https://www.skolska-mediacia.sk>.
- LEIMDORFER, Tom. *Byl jednou jeden konflikt. Pohádkový manuál konstruktivního řešení konfliktů*. Brno: NaZemi, 2019.
- ROSENBERG, Marshall B. *Nenásilná komunikace*. Praha: Portál, 2016.
- RUTOVÁ, Nina. Archiv metod. *Respekt nebolí* [online]. [cit. 26. 2. 2018]. Dostupné z: <http://www.respektneboli.eu/pedagogove/archiv-metod>.
- SOPHIA TUTORIAL. Overview of the Five Conflict Styles. *Sophia* [online]. [cit. 23. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.sophia.org/tutorials/overview-of-the-five-conflict-styles-4>.
- *The Five Styles of Conflict Resolution* [online]. University of Notre Dame, 28. 8. 2019 [cit. 23. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.notredameonline.com/resources/negotiations/the-five-styles-of-conflict-resolution>.

Rozšiřující zdroje

- CENTRUM OBČANSKÉHO VZDĚLÁVÁNÍ. *Řešení konfliktů v šesti krocích* [online]. 15. 9. 2019. Dostupné z: <http://www.vychovakobcanstvi.cz/reseni-konfliktu-v-ستي-krocich-0>.
- BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícká mediácia. Riešenia konfliktov v školách a školských zariadeniach*. Wolters Kluwer, 2017.

Doporučené zdroje

- ROSENBERG, Marshall B. *To, co řeknete, změní váš svět*. Praha: Portál, 2017.
- BIELESZOVÁ, Dušana. *Školská a rovesnícká mediácia. Riešenia konfliktov v školách a školských zariadeniach*. Wolters Kluwer, 2017.
- BIELESZOVÁ, Dušana. *Riešenie konfliktov a sporov zmierovaním*. Wolters Kluwer, 2012.



Pracovní listy

Styly řešení konfliktu

Lekce se věnuje různým situacím, kdy se lidé okolo nás dostávají do konfliktu. Zkoumá konfliktní situace a nabízí nástroje, jak lze situaci analyzovat a případně snižovat napětí. Seznámíme se s různými styly řešení konfliktů a zjistíme, který je nám nejbližší a ve kterých dalších bychom se chtěli zlepšit.

Klíčová slova: styly řešení konfliktů, mediace

Úkol: Na druhé straně listu najdeš zvířecí styly řešení konfliktů. Promysli si, jaké jsou jejich výhody a nevýhody, a zapiš si své poznatky k jednotlivým obrázkům. Až budeš vědět, v čem styly spočívají, zkus si odpovědět na tyto otázky:

Který styl je pro mě nejpřirozenější? Nakresli obrázek zvířete:

V čem mi to funguje a v čem ne?

.....

Který styl chci zkusit častěji používat? Nakresli obrázek zvířete:

Proč?

.....

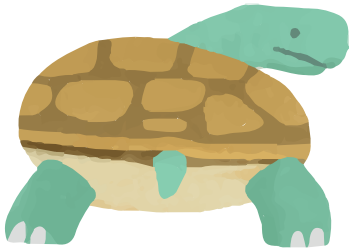
Co by to mohlo přinést?

.....

Co potřebuji k tomu, abych to mohl/a začít zkoušet?

.....

Zvířecí styly řešení konfliktů



Výhody:

.....

Nevýhody:

.....

Výhody:

.....

Nevýhody:

.....



Výhody:

.....

Nevýhody:

.....

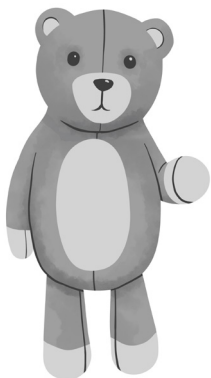
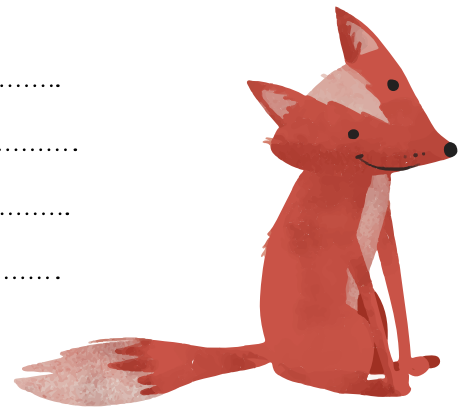


Výhody:

.....

Nevýhody:

.....

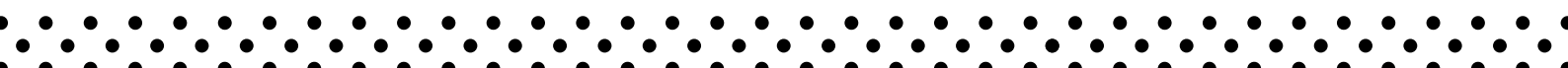


Výhody:

.....

Nevýhody:

.....



Přátelé v konfliktu

Podíváme se na různé přístupy, které lidé při řešení konfliktů užívají. Využijeme k tomu dialogy ze seriálu Přátelé. Postupně si ve skupinách přečtete pět ukázek konfliktních situací z přílohy *Přátelé*. Lidé, kteří jsou do konfliktu zapojeni, na něj vždy nějakým způsobem reagují – a to nás bude nejvíce zajímat.

Úkol: U každé ukázky odpověz na otázky:

1. ukázka – Jak bys charakterizoval/a styl řešení konfliktu?

.....

Jaké jsou jeho přínosy? Jaká má rizika?

.....

2. ukázka – Jak bys charakterizoval/a styl řešení konfliktu?

.....

Jaké jsou jeho přínosy? Jaká má rizika?

.....

3. ukázka – Jak bys charakterizoval/a styl řešení konfliktu?

.....

Jaké jsou jeho přínosy? Jaká má rizika?

.....

4. ukázka – Jak bys charakterizoval/a styl řešení konfliktu?

.....

Jaké jsou jeho přínosy? Jaká má rizika?

.....

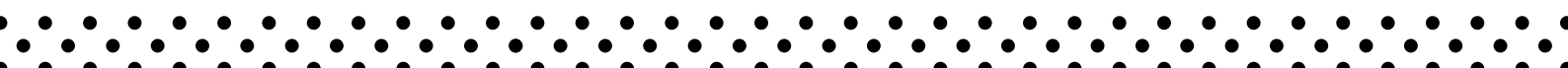
5. ukázka – Jak bys charakterizoval/a styl řešení konfliktu?

.....

Jaké jsou jeho přínosy? Jaká má rizika?

.....

.....



Styly řešení konfliktů

Každá z ukázek zobrazuje nějaký styl řešení konfliktů.

Slovníček pojmů

Styly řešení konfliktů: Styly řešení konfliktů (nebo také konfliktní styly) jsou vzorce reakcí nebo soubory chování, které lidé užívají při řešení konfliktů. Nástroj pro jejich měření vyvinuli v roce 1974 Kenneth Thomas a Ralph Kilmann.

Úkol: Seznam se podrobněji s popisem jednotlivých stylů v příloze *Styly řešení konfliktů* a zkus je přiřadit k ukázkám:

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 1. ukázka (chůva) | soutěž |
| 2. ukázka (Den děkuvzdání) | únik |
| 3. ukázka (tulení) | kompromis |
| 4. ukázka (oběd) | přizpůsobení |
| 5. ukázka (knihy) | kooperace |

Víš, že...

... neexistuje jeden ideální styl, který by vyhovoval všem situacím a všem lidem? Žádný ze stylů není správný ani nesprávný. Ve skutečnosti může jednotlivec použít jakýkoli styl, a dokonce i všechny tyto styly současně v jedné konfliktní situaci, do které se dostane.

Závěrečné ohlédnutí

Co si z lekce odnášíš pro vlastní řešení konfliktů?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

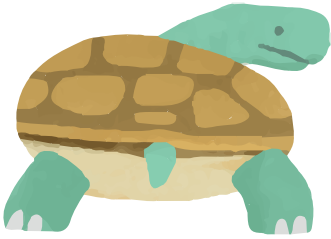
.....

.....

Příloha 1



Zvířecí styly řešení konfliktů



Výhody:

.....

Nevýhody:

.....

Výhody:

.....

Nevýhody:

.....



Výhody:

.....

Nevýhody:

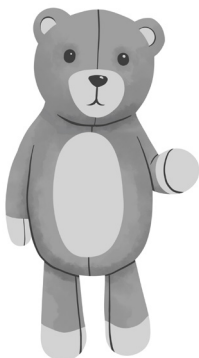
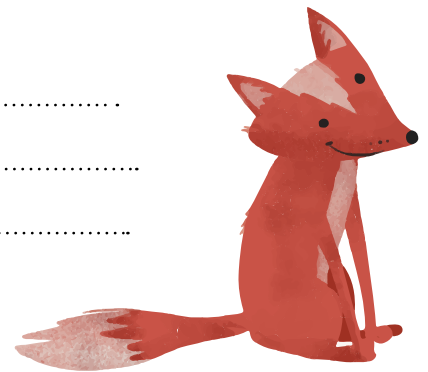
.....

Výhody:

.....

Nevýhody:

.....

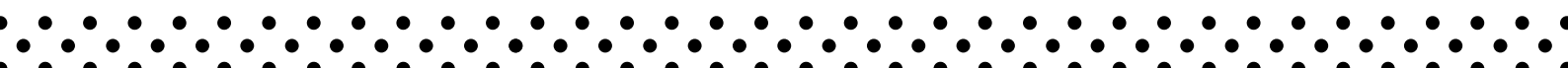


Výhody:

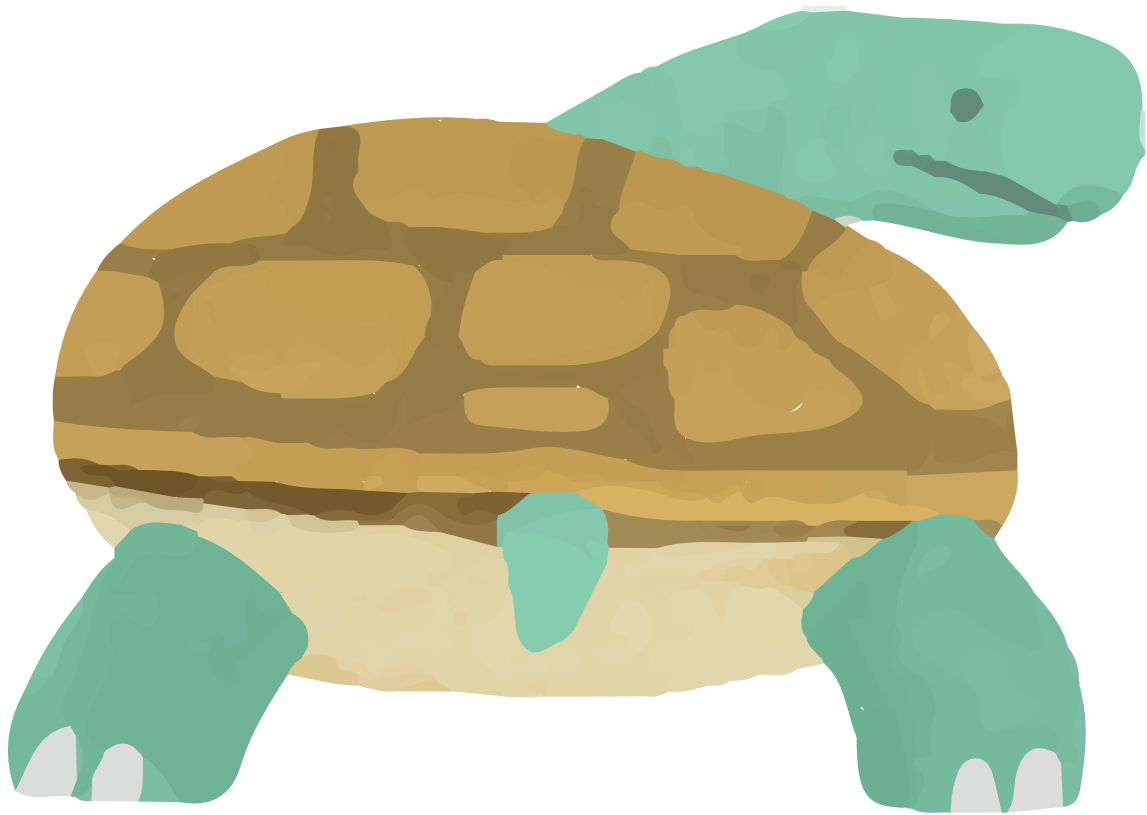
.....

Nevýhody:

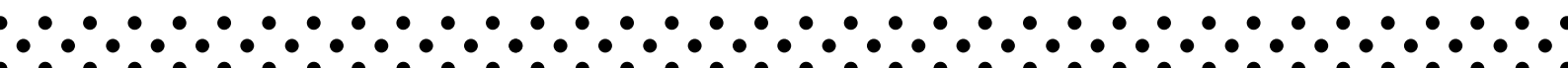
.....



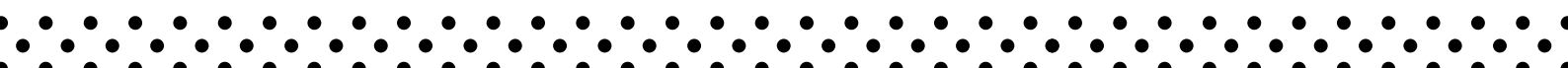
Příloha 1



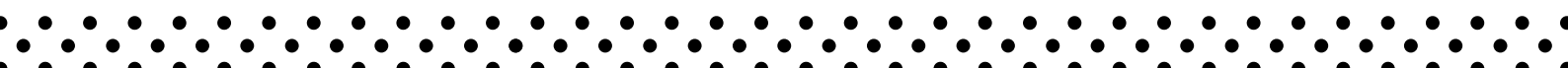
Příloha 1



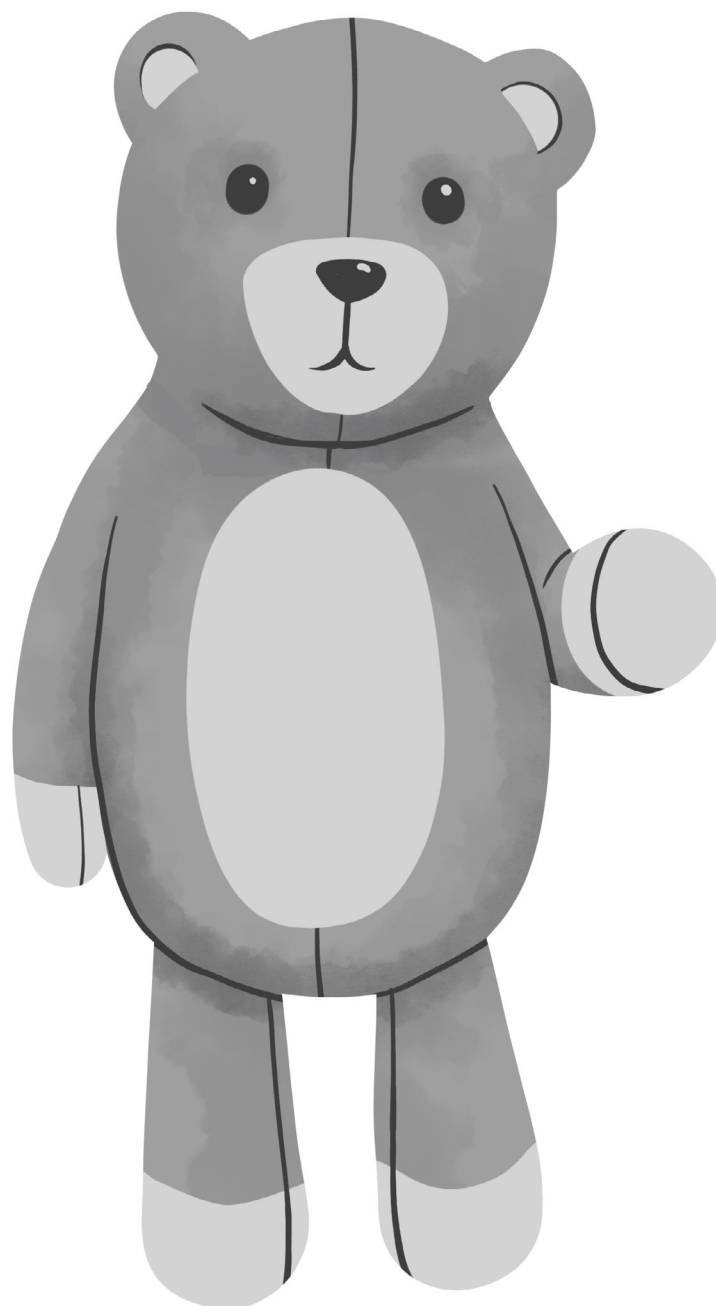
Příloha 1



Příloha 1



Příloha 1



Příloha 2

Přátelé – strategie řešení konfliktů

Odkaz na sestřih ukázek na YouTube i soubor ke stažení je umístěn na webu www.nazemi.cz/konflikty.

Seznam dílů:

- 1. ukázka: Kooperace (rozhovor ze seriálu Přátelé S09E06)
- 2. ukázka: Únik (rozhovor ze seriálu Přátelé S10E08)
- 3. ukázka: Přizpůsobení (rozhovor ze seriálu Přátelé S03E03)
- 4. ukázka: Kompromis (rozhovor ze seriálu Přátelé S04E11)
- 5. ukázka: Soutěž (rozhovor ze seriálu Přátelé S03E13)

Promítání videoukázek ze seriálu Přátelé můžete nahradit přečtením přepisu daných rozhovorů. Přečtěte postupně pět rozhovorů a po každé ukázce nechte skupinkám čas na samostatnou práci. Následně představte, jaký styl řešení konfliktů ukázka znázorňovala. Poté pokračujte četbou dalšího rozhovoru.



1. ukázka

Ross ukončuje spolupráci se Sandym, který se staral o jeho dceru Emmu.

(...)

Ross: Sandy, ahoj.

Sandy: Ahoj.

Ross: Víš, musíme si promluvit... Bohužel to nějak nevyšlo. Oba si myslíme, že to s Emmou umíš. Ale mám pocit, že to mezi náma nezajiskřilo. Je mi líto. Moc rádi ti dáme dobré doporučení.

Sandy: Ne, nic se neděje. Já jsem dostal spoustu nabídek. Jenže jsem si vybral vás, protože jste se mi zalíbili.

Ross: Každopádně jsem rád, že se na mě nezlobíš.

Sandy: To určitě ne. Tobě musí vyhovovat ten, koho máš doma.

Sandy: Ačkoliv, teda jestli mi to můžeš říct, co ti vadilo? Třeba bych na sobě mohl zapracovat.

Ross: Není to nic, cos udělal. Je to můj problém.

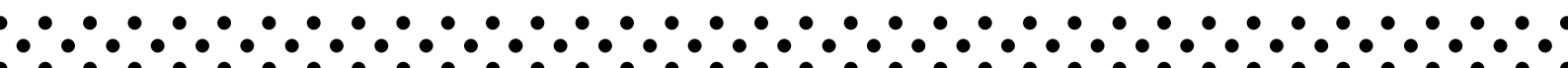
Sandy: O co jde? Prosím.

Ross: Jsem trochu nervózní z člověka, který je tak citlivý jako ty.

Sandy: To je fér. Ačkoliv, smím se zeptat, čím to asi je?

Ross: Čím to je? Nevím. Možná kvůli tátovi? Když jsem dospíval, byl docela korba. Jako dítě jsem nebyl takovej sportovec, jako jsem teď...

(...)





Příloha 2



2. ukázka

Ross, Rachel, Phoebe a Joey stojí za dveřmi. Monika a Chandler je nechtějí pustit k sobě domů, protože přišli pozdě na večeři na Den díkůvzdání.

(...)

Ross: No tak, lidi. Omlouváme se. Metro se porouchalo.

Chandler: Lžeš! Byli jste na zápase.

Rachel: No tak, lidi. Nezáleží, že jdeme pozdě. Hlavní je, že tu jsme teď všichni. Pustte nás dovnitř, ať můžeme ochutnat vaše delikatesy.

Monika (podstrčí něco pode dveřmi): To je všechno, co dostanete!

Phoebe: Co uděláme? Mám hlad.

Rachel: Oh, teď jsem si vzpomněla! Máme také něco na jídlo. Monika něco dala do naší trouby dnes ráno.

Monika: Dotknete se toho a budete toho nadosmrti litovat!

Chandler: Lidi, poslouchal bych ji.

Rachel (přináší jídlo nalezené v troubě): Bože! Bruselské kapustičky.

Ross: To je ještě horší než nic!

Chandler: Ha, ha! Všechno, co máte, jsou Moničiny smradlavé bruselské kapustičky!

Monika: Smradlavé?

Chandler: Prosím, nech mě na téhle straně dveří.

Rachel: Oh, já vím. Stále mám svůj starý klíč. Prostě můžeme odemčít dveře.

Phoebe: Nemyslím si, že je to dobrý nápad. Viditelně s námi nechtějí být.

Rachel: Víš co? Já s nimi taky nějak speciálně nechci být. Ale je Děkuvzdání. Neměli bychom chtít být bez nich, společně.

Joey (nakukuje dveřmi, které odemkli, ale jsou stále zavřené na řetízek): Vše vypadá úchvatně. Krocán, nádivka... Brusinky.

Joey: Poslouchejte, lidi, cítíme se hrozně. No tak, lidi. Chceme, abyste věděli... že se strašně strašně omlouváme. Že jo, lidi?

Všichni: Je nám hrozně. Omlouváme se.

(...)

3. ukázka

Chandler se radí s Rachel a Rossem o svém vztahu.

Chandler: Ještě mám něco. Janice se ke mně v noci tulí a mně se to líbí. Ale na spaní potřebuju víc místa. Jak to mám říct, aby to nevypadalo, jako že říkám, že je tlustá?

Rachel: Promiň. Nemůžeme ti poradit, protože my se tulíme.

Ross: K tomu spaní. Je to ožehavá věc, ale dá se vyřešit.

Chandler: Myslel jsem, že se tulíte.

Ross: Ne, netulíme. Já ne. Jen ona. Jsem jako ty. Potřebuju místo. Pojd' sem.

Ross: Jsi v posteli. Je na tvé straně, tulí se. Počkáš, až se přitulí, pak ji obejměš a převalíš ji na její stranu postele. A pak se překulíš zpátky. Objetí pro ni, překulení pro tebe.

(...)



Příloha 2



4. ukázka

Joey sedí v kantýně ve své nové práci a čeká na Rosse.

(...)

Joey (k ženě, která si chce přisednout): Promiňte, můžete si sednout támhle? Držím místo pro přítele Rosse.

Rhonda: Myslíte pro dr. Gellera?

Joey: Doktora? No ne, on tu má přezdívku.

Rhonda: Ten tu sedět nebude. Lidi v bílých pláštích sedí jediné támhle. No a my, lidi v modrém saku, sedíme zase tady.

Joey: To je nesmysl.

Rhonda: Ne, realita.

Joey: Tss, to je praštěný.

Rhonda: Praštěný možná, v normálním světě, tam, kde nejsou bílé pláště a modrá saka. Vy nejste v normálním světě. Tady jste v muzeu.

Rhonda: Vidíte toho v brýlích? Na základní škole jsme si spolu hrávali v jednom kuse, ale teď...

Rhonda (křičí směrem k muži u stolu „bílých pláštů“): Petře! Haló, Petře! To jsem já, Rhonda ze základní školy 129! Děčila jsem se s tebou o pudink! Dávala jsem ti svoji svačinu!

Rhonda: Vidíte? Tváří se, jako by mě ani neslyšel!

Joey: Oni se všichni tváří, jako by vás neslyšeli.

Joey: Poslyšte, já nevím, jak je to tu s vašimi saky a oddělenými stoly, ale Ross je jeden z mých nejlepších přátel. A když mu tu držím místo, tak na něm taky bude sedět.

(vchází Ross)

Joey: Rossi, Rossi! Pojď sem, držím ti místo!

Ross: Dobrý, už sedím tady, později se uvidíme, jo?

(...)

(o pár dní později)

Dr. Phillips (zve Rosse ke stolu „bílých pláštů“): Dr. Gellere? Zde je místo.

Ross: Díky, dr. Phillipsi. Přesto hodlám obědovat u tohoto stolu. Zde uprostřed. (sedá si k prázdnému stolu, který není určen ani „bílým pláštům“, ani „modrým sakům“)

Ross: A zvu k obědu, přímo sem, svého přítele Joeyho. Když bude chtít.

Joey: Já chci, dr. Gellere!

(...)



Příloha 2



5. ukázka

(...)

Joey: Jak jde život?

Chandler: Dobrý.

Joey: Tak co, Rachel, jak daleko jsi v Září?

Rachel: Danny právě vstoupil do pokoje 217.

Joey: Uuu, to nejlepší přijde, až najde tu mrtvolu ve vaně...

Rachel: Nenene, nechci nic vědět, ty bys mi to zkazil!

Joey: Tak jo, řeknu to šifrovaně. Víš, jak ten kluk viděl ty „píp“ v tý chodbě, ne?

Chandler: Joo, to bylo fakt skvělý.

Joey: A pak z „píp“ a „píp“ vzniklo „píp píp“. Ale ne, nejlepší je konec, Jack je málem zabije tím „píp“, ale v poslední vteřině mu utečou.

Rachel: Ale ne, Joey, jak jsi mi tohle mohl udělat?

Rachel: No dobře, tak jo. Laurie požádá Jo o ruku, ona ho odmítne, přestože ho miluje. A on si nakonec vezme Amy.

Joey: Děvče, já ti to neřekl schválně! Jak chceš! Bojler vybuchne, zničí hotel a otce zabije.

Rachel: Beth umře.

Joey: Beth? Beth umře? Je to tak? Když budu čist dál, tak Beth umře?

Chandler: Ne, Beth přece neumře. Tak to není, vid', Rachel?

Ross: Joey se ptá, jestlis mu zošklivila první knihu, co se mu líbila a ve který nehrál Jack Nicholson.

Rachel: Ne. Ona neumře.

Joey: A proč jsi to říkala?

Rachel: Protože jsem chtěla, aby ses trápil.

(...)

Příloha 3



Styly řešení konfliktů

Styly řešení konfliktů nebo také konfliktní styly jsou vzorce reakcí nebo soubory chování, které lidé užívají při řešení konfliktů. Nástroj pro jejich měření vyvinuli v roce 1974 Kenneth Thomas a Ralph Kilmann.



Kooperace (styl sovy)

Kooperace je nejkonstruktivnějším ze všech stylů řešení konfliktu. Kooperativní lidé vykazují jak zájem o své vlastní cíle a potřeby, tak i o osobu, s níž jsou v konfliktu. Kooperace vyžaduje, aby si obě strany rozuměly. Proto je založena na naslouchání a společném hledání vzájemně vyhovujících řešení.

- + snaha odhalit kořeny konfliktu a hledat alternativní řešení smysluplné a prospěšné pro všechny
- vyžaduje velké množství času a emoční energie

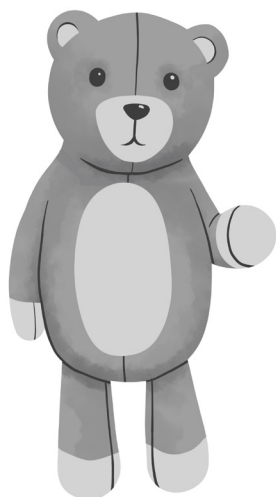
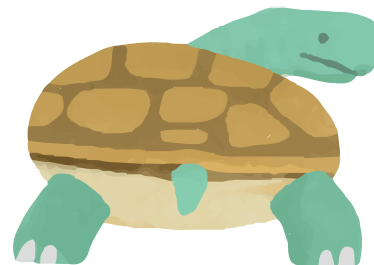
vhodné pro situace: jedná se o velmi důležitý problém a zároveň nám velice záleží na zachování dobrých vztahů

Únik (styl želvy)

Únik spočívá v popírání konfliktu nebo vyhýbání se tématu – změnou tématu, nezávaznými poznámkami či vtipkovaním o konfliktu. Lidé s únikovou strategií se raději stáhnou, než aby nabídli svůj pohled na věc nebo se problém snažili vyřešit.

- + umožňuje lidem nechat si více času, než budou na konflikt reagovat
- nemusejí být uspokojeny potřeby žádné ze stran; může vést k eskalaci konfliktu

vhodné pro situace: drobnější konflikty s lidmi, které skoro neznáme – např. předbílání ve frontě apod.



Přizpůsobení (styl plyšového medvěda)

Lidé, kteří se přizpůsobují, dávají přednost spolupracujícímu přístupu. Vzájemné vztahy jsou pro ně důležitější než vyřešení problému, a proto se neustále snaží všechno uhlazovat. Upozadují přitom ale vlastní potřeby. V zásadě souhlasí s druhou stranou, uznávají a přijímají její stanovisko nebo návrh.

- + naplnění potřeb druhého člověka; péče o vzájemné vztahy
- u člověka, který se přizpůsobuje často, může vést kvůli nenaplněným potřebám k frustraci nebo vyhoření

vhodné pro situace: řešíme-li méně důležitý problém a stojíme o zachování dobrých vztahů

Příloha 3



Kompromis (styl lišky)



Výsledkem kompromisu jsou nějaké zisky i ztráty pro každou ze zapojených stran, kdy se každá vzdá určitého přání či ustoupí ze své potřeby ve prospěch nalezení nějakého řešení. Tento styl urychluje proces řešení – lidé činí kompromisy s odkazem na férovost, navrhnou výměnu, nabízejí rychlá řešení.

- + umožňuje v konfliktu dosáhnout důležitých cílů, které vyžadují spolupráci, a udržuje mocenskou rovnováhu
- zabraňuje nalézání nových, kreativních řešení; nevěnuje se příčině problémů, ale dočasně opravuje důsledky

vhodné pro situace: když hledáme rychlá řešení

Soutěž (styl býka)

Soutěžení spočívá v následování vlastních zájmů bez zohlednění, nebo dokonce na úkor zájmů druhé strany. Pro soutěžení je typické agresivní a nespolupracující chování. Lidé s touto strategií se vrhají do konfliktu po hlavě, a když je to potřeba, tvrdě prosazují svůj názor.

- + může druhé straně ukázat, jak důležité dané téma pro člověka je
- může poškodit vztah, protože se soustředí na vnější cíle a nechává prohrávající stranu neuspokojenou

vhodné pro situace: je-li potřeba rychlé rozhodování – např. když se v budově rozezní požární hlásič a lidé otálejí a stále ji neopouštějí, je v té chvíli vhodné zvýšit hlas a jednat autoritativně



Zdroje:

LEIMDORFER, Tom. *Byl jednou jeden konflikt. Pohádkový manuál konstruktivního řešení konfliktů*. Brno: NaZemi, 2019.

SOPHIA TUTORIAL. Overview of the Five Conflict Styles. *Sophia* [online]. SOPHIA Learning, LLC, 2020 [cit. 23. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.sophia.org/tutorials/overview-of-the-five-conflict-styles-4>.

The Five Styles of Conflict Resolution. *University of Notre Dame* [online]. 28. 8. 2019 [cit. 23. 11. 2019]. Dostupné z: <https://www.notredameonline.com/resources/negotiations/the-five-styles-of-conflict-resolution>.

Konflikt jako příležitost

Autorský tým: Adam Čajka, Petra Frühbauerová, Eliška Hanzlová, Martin Jestřábek, Eva Malířová, Ondřej Stejskal

Sazba a grafická úprava: Filip Hauser

Korektury: Lucie Krejčí

Vytvořilo NaZemi, z. s.



Naší vizí je společnost, která přiznává právo na důstojný život všem. Společnost, jež chápe globální propojenost světa a vnímá svoji odpovědnost za dlouhodobou udržitelnost života na Zemi. Společnost reflektující vzájemnou závislost lidí, míst, ekonomik a přírody ve svém jednání. Společnost solidární a otevřená novým myšlenkám a představivosti, že jiný svět je dosažitelný.

Naší cestou je...

TRANSFORMATIVNÍ VZDĚLÁVÁNÍ, které je nástrojem hluboké společenské změny, reflektuje současné problémy a vede k hledání jejich řešení.

DŮSTOJNÁ PRÁCE prospívající člověku i jeho okolí, vykonávaná z vlastní vůle a s plným vědomím jejího dopadu.

FUNGOVÁNÍ ORGANIZACÍ založené na důvěře a spolupráci, které lidem umožňuje rozhodovat o jejich práci a pomáhá jim naplňovat jejich potřeby.

ODPOVĚDNÁ SPOTŘEBA pevně spjatá s odpovědnou výrobou, reagující na zhoršující se stav světa.

NERŮST a změna ekonomického systému, jež umožní uspokojit potřeby všech s respektem k limitům planety.

www.nazemi.cz