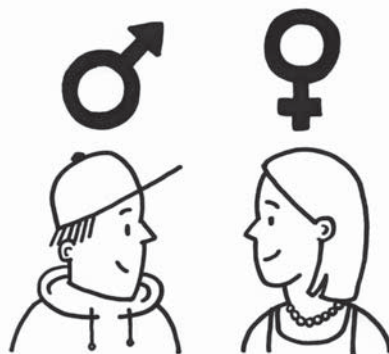


KONFLIKTY V ŠKOLSKEJ TRIEDE

PhDr. Gabriela Herényiová, PhD.
PhDr. Eva Smiková, PhD.



*„Každý sa môže rozhnevať, to je ľahké.
Ale rozhnevať sa voči správnej osobe, v správny čas,
pre správny účel a do správnej miery - to nie v moci
každého a to ľahké nie je.“*

(Aristoteles)

KLÚČOVÉ SLOVÁ

- ⊗ sociálna skupina
- ⊗ status žiakov
- ⊗ pracovný vodca
- ⊗ emocionálny vodca
- ⊗ spoločný nepriateľ
- ⊗ elitárstvo
- ⊗ nálepkovanie triedy

OBSAH

1. Charakteristika školskej triedy	4
1.1 Štruktúra triedy.	4
1.2 Postavenie žiaka v triede.	5
1.3 Vodca skupiny	6
1.4 Vytváranie podskupín v triede	7
1.5 Pozorovanie triedy	8
1.6 Postoj učiteľa k triede	9
2. Konflikt v triede	11
2.1 Druhy konfliktov	11
2.2 Prežívanie konfliktu.	13
2.3 Vekové osobitosti konfliktov	15
3. Možnosti riešenia konfliktov	15
3.1 Predpoklady úspešného riešenia konfliktov. . . .	16
3.2 Aktívne počúvanie	17
3.3 Bariéry komunikácie	18
4. Typy žiakov a ich správanie v konflikte . . .	20
4.1 Typy osobnosti žiaka podľa riešenia situácie v konflikte.	20
4.2 Charakteristické štýly riešenia konfliktov	22
5. Prevencia konfliktov v triede	24
Príloha č. 1	26
Kontrolný list , ktorý Vám pomôže pri zisťovaní zručnosti a schopnosti potrebných pri riešení konfliktov	

V dnešných časoch je konštelácia rodín zmenená. Zriedka vidíme široké rodinné zoskupenia so starými rodičmi, prarodičmi, krstnými mamami a tetami a strýčkami, ktorí sa o dieťa v rodine postarali a boli vždy poruke, keď boli rodičia zaneprázdnení. Rodiny sú izolované, dnešné deti sú celý deň doma samy. A tu kdesi sa začínajú aj problémy, ktoré sa objavujú a naplno prejavujú v dnešnej škole. Deti sa nemajú celý deň s kým doma porozprávať, poradiť, nemajú sa komu vyžalovať.

*Pôvod
problémov*

Množstvo nezodpovedaných otázok a problémov si nosia so sebou do školy a ventilujú ich v triede.

Deti potrebujú dokázať samy sebe svoju dôležitosť a siláckosť, resp. **poukázať na fakt, že existujú**, a vyžadujú si tak našu neustálu pozornosť, vyťahujú sa pred spolužiakmi. Aj my dospelí riešime svoje problémy inak v domácom prostredí, inak na pracovisku, inak na verejnosti, v dopravnom prostriedku a pod. A takisto aj naši žiaci inak riešia svoje konflikty s rodičmi, spolužiakmi, kamarátmi a inak pred celou triedou, inak konflikty s učiteľmi.

Príbeh Vlado a Mišo

Vlado chodí do jednej triedy s Mišom a v poslednom čase sa začali viac kamarátiť. Vlado je dobrý žiak a rád sa baví na účet druhého. V pondelok ráno mal obzvlášť dobrú náladu, a keďže Mišo sedel vo vedľajšom rade, tak do neho začal hádzať šupky z pomaranča. Bolo to počas hodiny a Mišo sa spočiatku tváril, že sa nič nedeje. Potom na pol úst odvrkol: „Daj mi pokoj.“ Možno sa mu to aj trochu páčilo ako hra, lebo niekedy sa uhol. Vlado pokračoval, bola to celkom zábava, ale Miša pri tom uvidela pani učiteľka. Zobrala



mu zvyšné šupky a povedala mu, aby po vyučovaní prišiel za ňou do kabinetu. Mišo nič učiteľke nepovedal, ale po hodine išiel za Vladom a začal ho obviňovať, že teraz bude mať problém a že na vine je Vlado a že on to povie učiteľke. Konflikt sa vyhrotil a strhla sa bitka...

1. CHARAKTERISTIKA ŠKOLSKEJ TRIEDY

Škola preberá na seba časť socializačných, výchovných a vzdelávacích cieľov a činností. Tu sa dieťa stretáva so skupinou rovesníkov a plní spolu s nimi spoločný cieľ výchovy a vzdelávania. Dosahovanie tohto cieľa sa realizuje cieľavedomými, plánovanými a systematickými postupmi, v ktorých má učiteľ rozhodujúcu úlohu. Školská trieda sa z hľadiska sociálnej psychológie považuje za **malú sociálnu skupinu** a zároveň za **formálnu skupinu**, keďže vznikla **zámerne, organizovaným spôsobom**, má dosť **pevnú organizáciu** a je to skupina **dlhodobá**.

1.1 Štruktúra triedy

Každú triedu tvoria odlišné individuality žiakov, čo dáva priestor a možnosti na vznik rôznych skupinových štruktúr, a to **formálnu**, v ktorej jednotlivci majú isté **oficiálne pridelené postavenie**, ako predseda triedy, pokladník, športový referent, a **neformálnu, ktorá je daná statusom jednotlivca v triede**.

Štruktúra triedy:

☉ **formálna** – oficiálne pridelené postavenie:

- pokladník,
- predseda,
- nástenkar,
- kvetinár;

☉ **neformálna** – daná statusom v triede:

- hviezdy,
- prijatí a uprednostňovaní,
- neprijatí,
- odmietaní a izolovaní.

1.2 Postavenie žiaka v triede

Získanie statusu určuje viacero činiteľov. Je dôležité spomenúť aspoň najvýznamnejšie z nich.

☉ **Vzhľad**

Žiaci odmietajú viac detí s telesnými zvláštnosťami či inými defektmi (napr. žiaci obézni, zajakaví, ryšaví, s poruchami zraku a pod.).

*Činitele
statusu*

☉ **Schopnosti**

Za vodcu si žiaci vyberajú šikovných, múdrych, životaschopných, aktívnych spolužiakov, lepších, než sú oni sami, ale zasa nie tých najlepších a najschopnejších.

☉ **Prospech**

Žiaci častejšie odmietajú svojich spolužiakov, ktorí majú vynikajúci prospech – sú to „bifloši“ triedy, ale tiež žiakov, ktorí veľmi slabo prospievajú, či žiakov vyzdvihovaných učiteľmi za učebné výsledky alebo správanie.

☉ **Vek**

U mladších žiakov závisí postavenie od prospechu, školskej úspešnosti, učenia a správania. Starší žiaci sa posudzujú podľa osobnostných vlastností. Najdôležitejšie sú emocionálne vlastnosti, vôľové vlastnosti a až potom intelektuálne vlastnosti.

1.3 Vodca skupiny

Základná štruktúra vodcovstva v školskej triede zahŕňa rolu:

- ☉ pracovného vodcu,
- ☉ emocionálneho vodcu.

Pracovný vodca Pracovnými vodcami sú tí žiaci, za ktorými sú ostatní ochotní ísť **pri riešení akýchkoľvek kolektívnych problémov** vznikajúcich v zložitých situáciách v pracovnej činnosti triedy.

Emocionálny vodca Emocionálni vodcovia viac ako iní **prispievajú k rozvoju priateľských vzťahov v triede, odstraňujú a urovnávajú konflikty, ostatní žiaci im častejšie zverujú tajomstvá**. Ak sa dostanú na čelo triedy žiaci, ktorí prejavujú dospelosť, zrelosť, bez znakov individu-

alizmu a egocentrizmu v správaní pred triedou, vyvíja sa spravidla celá trieda výchovne pozitívne, bez množstva zbytočných konfliktových situácií.

Konflikty medzi vodcom a jadrom vedú obvykle k rozdeleniu triedy na izolované až nepriateľské podskupiny alebo k rozdrobenosti triedy ako skupiny. V niektorých prípadoch sa dostáva do čela i sociálne a školsky **negatívne orientovaná skupina. Je obvykle vytvorená sociálne problémovým žiakom s vodcovskými predpokladmi**, ktorý v triede vládne autokraticky až despoticky, používa tvrdé metódy nátlaku na ostatných, hlavne na „slabších“ členov skupiny.

1.4 Vytváranie podskupín v triede

Vznik podskupín súvisí so štruktúrou triedy. Podskupiny môžu triedu paralyzovať až tak, že dôjde k **rozštiepeniu triedy**. V podskupinách sa často združujú žiaci s rovnakou spoločnou črtou, ako napr. školská výkonnosť, rovnaký status v triede, podobnosť záujmov, názorov alebo **„spoločný nepriateľ“**. Vytváranie uzavretých podskupín na základe podobného statusu vytvára **nebezpečenstvo elitárstva**.

Podskupiny tzv. „vydedencov“, ktorí sú odmietaní a neúspešní síce do určitej miery zlepšujú ich situáciu, rušia ich izoláciu a zmiernujú sebapodceňovanie, avšak spravidla vytvárajú školsky a často aj morálne negatívnu atmosféru v triede, ktorá pôsobí najmä na školské a učebné postoje podskupiny.

1.5 Pozorovanie triedy

Sledovanie sociálnych vzťahov v triede, sociálnej atmosféry, klímy triedy, statusov jednotlivých žiakov, ale aj ich osobnostných vlastností je dôležité, pretože môžu pomôcť práve pri riešení problémového správania žiakov, pri riešení konfliktov, ale najmä pri **zistovaní príčin vzniku konfliktov**. V triedach väčšinou zbadáme už len dôsledky „niečoho“, čo musíme riešiť, ale je potrebné prísť na **prvotnú príčinu, prečo konflikt, resp. problém vznikol**.

Zistiť prvotnú príčinu Učiteľ by mal poznať **sociálne vzťahy** medzi žiakmi navzájom, do akých **interpersonálnych vzťahov žiaci vstupujú, intenzitu týchto vzťahov, dĺžku ich trvania**. Učiteľ zisťuje pozície, ktoré žiaci v škole a triede majú – **status vodcu, status hviezdy či status čiernej ovce, vydedenca triedy**, a sleduje roly, ktoré v triede hrajú, napr. rola „šaša triedy“.

tip Jednou z možností na rozpoznanie statusov je **pozorovanie správania sa triedy počas prestávok**. Malo by byť **nenápadné, prirodzené**, aby sa samotní žiaci správali **uvolnene**. Pri týchto situáciách odporúčame pozorovať, kto s kým sedí, kto s kým sa cez prestávky rozpráva, kto je cez prestávky stále mimo skupiny, kto sa vôbec nezapája do života triedy, kto s kým chce byť na výlete v jednej izbe, kto sa izoluje sám, koho vyčleňuje trieda a pod.

Pozorovanie učiteľovi umožní zistiť:

- ⊗ kto zo žiakov má väčší vplyv na ostatných spolužiakov,
- ⊗ kto zo žiakov má menší vplyv na ostatných spolužiakov,

- ⊗ kto zostáva stáť úplne mimo triedy,
- ⊗ aký je systém vzájomných medziosobných väzieb a vzťahov v školskej triede,
- ⊗ kto je viac a kto menej aktívny než ostatní žiaci pri stmelovaní kolektívu triedy a pri vytváraní dobrých medziľudských vzťahov.

Je jednoduché predstaviť si **autoritatívne** výchovné praktiky, na ktoré sme zvyknutí a ktoré sme pri našej výchove zažívali, ktoré žiaka „donútia“ robiť to či ono. Dlhodobé dôsledky bývajú nedostačujúce a často vyúsťujú práve do **vzniku konfliktov**. Mladý človek rezignuje na akúkoľvek vlastnú iniciatívu alebo v ňom pomaly, postupne narastá **odpor**. Ani opačný extrém však nie je správny.

*Autoritatívne
alebo liberálne*

Úplne **liberálna** výchova a vzdelávanie, keď si žiak môže robiť, čo chce, tiež nie je riešením.

Žiakom treba určiť hranice, mantinely, odkiaľ pokiaľ sa možno pohybovať, odkiaľ pokiaľ o probléme diskutovať a čo je nevyhnutné presne a ihneď urobiť.



1.6 Postoj učiteľa k triede

Postoje učiteľa k jednotlivým žiakom môžeme chápať ako **hodnotiaci vzťah**. Tento vzťah je do určitej miery **racionálnym poznaním žiaka, ale predovšetkým jeho emocionálnym hodnotením**.

Typy postojov učiteľ - žiak **Poznáme štyri typy postojov učiteľov k žiakom:**

☉ **Výrazne kladný postoj učiteľa k žiakovi**

Učiteľ o žiakovi hovorí, že je sympatický, šikovný, veľmi pracovitý, má hlboké vedomosti, výborne spolupracuje.

☉ **Mierne kladný postoj**

Žiak je priemerný, ale snaží sa, alebo je pomalší, ale pracovitý.

☉ **Neutrálny postoj**

Ťažko povedať, aký žiak je, môže byť nenápadný, veľa o ňom nevieme.

☉ **Záporný postoj k žiakovi**

Už na prvý pohľad je nesympatický, lajdák, neučí sa a zo zlých známok si nič nerobí, provokuje, je drzý, tiež je zdrojom neustálych konfliktov, problémov, je agresívny.

Nálepkovanie triedy Skúsený učiteľ dobre vie, že v každej triede sa mu učí odlišne, pretože každá trieda má svoje zvláštnosti a špecifiká. Buď je to klíma pozornej spolupráce, radosti z poznania nového, alebo klíma povrchnosti pri učení, ľahostajnosti k poznaniu či dokonca vzdoru voči učiteľovi.

Učitelia toto všetko veľmi dobre vnímajú a svoje postrehy často zdieľajú v zborovni pred kolegami. **Vytvára sa tak určitý „obraz“ triedy v škole, čím vzniká „povesť triedy“ v učiteľskom zbore.**

I tu môžeme vidieť možnú príčinu konfliktov, na základe **učiteľovho „očakávania“ novej situácie** v triede. Učiteľovo neprimerané očakávanie môže nadobudnúť podobu vlastnej predpovede a na vzniknutú situáciu re-

aguje pred žiakmi ako na **splnenie vlastného proroctva**: „a prišlo na moje slová“, „ja som vedela, že ma dnes títo siedmci rozčúlia“ a pod. A už máme pred sebou konflikt, s ktorým sa treba popasovať.

2. KONFLIKT V TRIEDE

Príčin konfliktov je nekonečne veľa: od bežných nedorozumení a sklamaní až po situácie, keď od ostatných alebo od samých seba očakávame buď príliš veľa, alebo príliš málo. Rôzna je, samozrejme, aj sila a intenzita konfliktov, a to od bezvýznamného nedorozumenia až po závažný násilný čin. **Dôležité je uvedomiť si, že konflikty sú bežnou súčasťou života, nedá sa im vyhnúť, musíme sa ich naučiť riešiť.**

Konflikt možno voľne charakterizovať ako prejav takého nesúladu medzi ľuďmi, ktorý jednotlivec pociťuje ako zaujatnosť a neoprávnenú kritiku okolia.

Charakteristika

2.1 Druhy konfliktov

Konflikty môžeme rozdeliť do štyroch základných skupín:

☉ Osobné – intrapersonálne konflikty

Konflikty, ktoré máme **sami so sebou**, prežíva človek vtedy, ak sú jeho ciele nerealizovateľné, a to z rôznych dôvodov. Vnútorný konflikt môže u žiaka znamenať:

„Chcem mať lepšie známky, nechcem sklamať dôveru rodičov, ale nejde to, akokoľvek sa snažím.“

Základné skupiny konfliktov

Žiak asi nemá predpoklady a schopnosti dosiahnuť lepšie známky.

☉ **Medziosobné – interpersonálne konflikty**

Konflikty s **inými jednotlivcami**, najčastejšie sa vyskytujú medzi dvoma ľuďmi, ktorých postoje a presvedčenie sú rozdielne. Obidva druhy konfliktov sa navzájom prelínajú, napríklad medziosobný konflikt môže vyvolať dlhodobejšiu nespokojnosť so sebou. Naopak, nespokojnosť so sebou môže byť príčinou ďalších medziľudských nezhôd. Žiak zažíva permanentné neúspechy v danom predmete, a tak jeho vnútorný konflikt z neúspechu vedie k nenávisťi a odporu k pedagógovi tohto predmetu, ktorý za jeho neúspechy nemôže.

☉ **Konflikty v rámci organizovanej skupiny**

Konflikty v rámci skupiny sa týkajú **interakcie člena a kolektívu**. Tu možno vychádzať z predpokladu, že jednotlivec citlivo vníma, **aké miesto má v skupine, či je akceptovaný, a uvedomuje si aj svoju možnú pozíciu v nej**. Ale tak isto vníma aj postavenie iných členov, čo determinuje aj vytváranie medziľudských vzťahov v rámci danej skupiny. Ak žiak z nejakého dôvodu nemôže plniť vlastné želané ciele, potom často dochádza ku konfliktom medzi žiakovým reálnym postavením a vlastným očakávaním.



Žiak sa vyhýba nedorozumeniam a konfliktom tým viac, čím pevnejšie je začlenený a akceptovaný v triede ako sociálnej skupine.

☉ Konflikty medzi skupinami

Konflikty medzi skupinami sú podmienené diferenciami v ich všeobecnom zameraní. V školách sa do takýchto konfliktov dostávajú často **triedy s odlišným zameraním**.

Privilegované jazykové triedy alebo iné výberové triedy v rámci jednej školy môžu mať rôzne výhody. Často je konfliktnou situáciou aj označenie paralelných ročníkov A, B, C atď. Ak sú triedy označované podľa istej výkonnosti žiakov a v C triede sú žiaci zo zlých sociálnych podmienok a slabo prospievajúci (čo sa často stáva), pociťujú tento fakt ako konflikt s triedou A, ktorá je výberová. Je potrebné si uvedomiť aj túto možnosť ako možnú konfliktovú situáciu.

2.2 Prežívanie konfliktu

Pri prežívaní konfliktu, ako aj pri následnej stresovej situácii existujú značné rozdiely, ktoré môžu vyvolať aj frustráciu. Každý človek reaguje na frustráciu inak.

Frustrovaný človek pociťuje nepokoj, napätie, nespokojnosť, stratu záujmu, úzkosť, zúrivosť, nepriateľstvo. Tým je veľmi blízko k **vzniku konfliktov**, resp. k ich prehlbovaniu. Žiaci, ktorí sú v neustálych konfliktových situáciách, sú typickí aj **vonkajšími prejavmi správania, ktoré naznačuje neurotické črty**. *Frustrácia*

Poznáme tieto druhy frustračného správania:

- ⊗ **apatia**, nezáujem riešiť situáciu – „žiak hľadá do prázdna“, má arogantný pohľad;
- ⊗ **regresia** – návrat k predchádzajúcemu zaužívanému správaniu – keď žiak zistí, čo učiteľa rozčúli a vyvedie z miery, má tendenciu opakovať to;
- ⊗ **psychomotorický nepokoj** – žiak „neobsedí ani chvíľu v pokoji“;
- ⊗ **stereotypy** – tendencia slepo opakovať zafixované správanie – snaha vyviesť učiteľa z konceptu;
- ⊗ **agresia a deštrukcia** – neprestajné poznámky voči učiteľovi, systematické narušenie vyučovania.

Črty konfliktov Jednou z najdôležitejších črt konfliktov je ich individuálnosť a neopakovateľnosť v rovnakej podobe. V konfliktovej situácii sa každý správa inak. Môžeme mať v triede žiakov, ktorí sú agresívni a najlepšie sa realizujú vtedy, ak vyvolávajú kontroverzie a škandály v medziľudských vzťahoch. Títo **agresívni konfliktogénni ľudia sa nevedia ovládať a svoje postoje vnucujú aj ostatným**. Neschopnosť ovládať svoj **citový život im bráni reálne posudzovať vzniknuté situácie**. Práve takíto žiaci na konflikty reagujú tak, že ich **zámerne vyhrocujú a komplikujú** len preto, aby boli pre učiteľa ťažšie riešiteľné. Často zvyšujú hlas a sú stále útočnejší, nevedia počúvať, skáču do reči. Sú presvedčení, že ako „silnejší“ majú právo presadzovať sa na úkor „slabších“ žiakov, ktorí sú nekonfliktní. Nekonfliktní žiaci na druhej strane hovoria pokojne, vecne argumentujú, po vyčerpaní problémov rozhovor ukončia.

2.3 Vekové osobitosti konfliktov

Vekové osobitosti žiakov zohrávajú veľmi dôležitú úlohu pri riešení konfliktov, ale aj pri vzniku konfliktových situácií. Práve v období prechodu od detstva k dospelosti sa prakticky **nemožno vyhnúť konfliktom medzi staršími a mladšími, medzi rodičmi a deťmi a, samozrejme, ani medzi učiteľmi a žiakmi.** Žiaci majú málo životných skúseností, nemajú dostatočne rozvinuté duševné funkcie, aby im umožnili reálny pohľad na riešenie problémových situácií.

Učiteľ ako dospelý človek so životnými skúsenosťami by mal byť na tieto reakcie vnútorne pripravený a **nemal by sa nechať „vyhecovať“**, ako sa to často stáva. Treba si uvedomiť, že zvýšené sebavedomie a upriamenosť na svoju osobu nie je len negatívny jav. Sú to **prejavy správania, pri ktorom sa začína formovanie vlastnej zodpovednosti.**

Tento aspekt dospievania si najmä v škole zriedka uvedomujeme. Preto je potrebné naučiť sa tolerovať dospievajúcich v situáciách a reakciách na ne, keď sa správajú prirodzene, i keď nie práve podľa našich predstáv. Vyhneme sa tým množstvu dramatických momentov v sociálnych vzťahoch so žiakmi.

3. MOŽNOSTI RIEŠENIA KONFLIKTOV

Je veľmi dôležité naučiť sa riešiť konflikty, a to tak vlastné, osobné, ako aj každodenné pracovné konflikty v triedach. Na to je potrebné uvedomiť si potrebu istých zručností a týmto **zručnostiam naučiť aj svojich žiakov.**

3.1 *Predpoklady úspešného riešenia konfliktov*

Rozvoj zručností Zručnosti, o ktorých hovoríme, sú zároveň predpokladmi úspešného riešenia aj predchádzania konfliktom. Je veľkým úspechom, ak ich získame my sami, ale najmä ak ich sprostredkujeme svojim žiakom. Niet dospievania bez konfliktu.

Ponúkame vám kontrolný list, ktorý vám pomôže pri zisťovaní zručností a schopností potrebných pri riešení konfliktov (príloha č. 1).

Spomínané základné zručnosti by sa mali deti učiť už v predškolskom veku a mali by ich mať zvládnuté už pred vstupom do školy. Mnohým žiakom tieto zručnosti chýbajú, nenaučili sa ich, a preto majú v škole problémy v správaní a v zvládaní bežných konfliktov.

Každému učiteľovi iste záleží na tom, aby naučil svojich žiakov samostatne riešiť konflikty. K tomu je potrebné používať v triede zásady komunikácie.

tip **Kroky pri komunikácii so žiakmi, ale aj pri riadení komunikácie žiakov navzájom:**

- ☉ Hovoríme po jednom.
- ☉ Ak chcem niečo povedať, počkám, kým niekto iný dorozpráva.
- ☉ Ak niekto hovorí, počúvam ho.
- ☉ Hovoríme kľudným hlasom, bez kričania.
- ☉ Vysvetľujeme, ale neudierame.

3.2 Aktívne počúvanie

Naším žiakom dávame veľa nevhodných príkladov komunikácie. Nielen pri riešení konfliktov, ale ani v bežnej komunikácii sa nevieme počúvať. Musíme (my dospelí aj naši žiaci) vynaložiť veľa úsilia, aby sme sa naučili hlavné zásady aktívneho počúvania. **Základnú úctu hovoriacemu prejavujeme tým, že ho počúvame nielen ušami, ale celým telom.**

Pri aktívnom počúvaní by sme mali dodržiavať isté základné zásady:

☉ **Prejavte záujem.**

Povzbudte hovoriaceho k ďalšiemu hovoru.

Zásady aktívneho počúvania

☉ **Pomôžte hovoriacemu, aby videl problém z inej strany.**

Objasnite mu problém z viacerých pohľadov.

☉ **Ukážte, že počúvate.**

Ukážte, že hovoriacemu rozumiete, overte si, či jeho slová správne chápete.

☉ **Empatizujte.**

Aby ste správne porozumeli, čo druhá osoba hovorí alebo cíti, snažte sa vcítiť do jej postavenia. Najjednoduchšie pre vás bude, ak si spomeniete na podobnú situáciu zo svojho života.

☉ **Nepreerušujte rozhovor.**

Neposkytujte zbytočné rady ani návrhy.

☉ **Prejavte pochopenie.**

Nebojte sa prejaviť, že rozumiete tomu, čo hovoriaci cíti. Tým mu pomôžete pocíti znovu prehodnotiť.

☉ **Vyjadrujte neverbálne prejavy.**

Demonštrujte svoje pochopenie a uznanie pomocou neverbálnych vyjadrení:

- tónom hlasu,
- výrazom tváre,
- gestami,
- očným kontaktom,
- postavením tela.

☉ **Uznajte význam druhej osoby.**

Dajte najavo, že jej veríte (a to aj v prípade žiaka). Pre učiteľa je veľmi dôležité uvedomiť si jednotlivé spôsoby riešenia konfliktov, naučiť sa ich identifikovať a predvídať možné spôsoby správania sa žiakov v konflikte.

☉ **Zhodnoňte dosiahnutý pokrok.**

Zhrňte dôležité myšlienky a fakty, položíte tak základ ďalšej diskusie.

3.3 Bariéry komunikácie

Keď sme hovorili o technikách aktívneho počúvania, treba spomenúť aj bariéry komunikácie, ktoré nám často bránia vyriešiť konflikt. Vedome aj nevedome sa dopúšťame chýb pri komunikácii, ktoré nás často akoby vrátia z polcesty k úspešnému vyriešeniu problému.

Efektívnej komunikácii bráni:

- ☉ **kázanie** – *je to tvoja povinnosť..., mal by si...;* **Bariéry komunikácie**
- ☉ **mentorovanie** – *nemáš pravdu, pretože..., uvedomuješ si, že...;*
- ☉ **prikazovanie** – *v rozhovoroch často používame slová ako musíš, urobíš to a to;*
- ☉ **vyhrážanie** – *ak to neurobíš, tak..., radšej to urob, lebo...;*
- ☉ **ospravedlnenia, snaha podať situáciu v lepšom svetle** – *bude to lepšie..., nie je to zas také hrozné...;*
- ☉ **poskytovanie rád, vlastných riešení** – *ja osobne by som urobil to...; ty by si urobil úplne najlepšie, keby si...;*
- ☉ **vynášanie súdov** – *len sa snažíš na seba upútať pozornosť...;*
- ☉ **hodnotenie** – *si zlý, lenivý..., máš príliš dlhé vlasy...*

Je úplne samozrejmé, že tieto chyby robíme všetci. Treba si ich len uvedomiť a snažiť sa zaraďovať tieto bariéry komunikácie do nášho správania čo najmenej.

4. **TYPY ŽIAKOV A ICH SPRÁVANIE V KONFLIKTE**

Pri riešení jednotlivých situácií môže pomôcť, ak učiteľ **identifikuje jednotlivé typy správania** žiakov v konflikte. Môže sa **tak vyhnúť ďalšiemu prehlbovaniu a zosilňovaniu už existujúceho konfliktu**, a tak sa mu podarí **vyhnúť sa priamej konfrontácii so žiakmi**.



Pri vzniku konfliktu a následnom riešení situácie skúste vychádzať z poznania typu osobnosti žiaka.

4.1 *Typy osobnosti žiaka podľa riešeni situácie v konflikte*

Typy osobnosti žiaka v konflikte sú rôzne.

🌀 **Spolupracujúci typ žiaka:**

Spolupracujúci typ

- spolupracuje s druhou stranou konfliktu v záujme nájdienia riešenia,
- vytvára podmienky, ktoré vedú k výberu výhodného riešenia,
- čelí interpersonálnym problémom, aby konflikt neprerástol do osobného sporu,
- zisťuje, v čom je nesúlada, v záujme pochopenia jeden druhého,
- hľadá tvorivé riešenie zamedzenia osobným sporom.

☉ Prispôsobivý typ žiaka:

- pristupuje ku konfliktu neosobne alebo tiež charitatívne, potláčajúc seba, *Prispôsobivý typ*
- akceptuje aj to, ak sa mu nedáva prednosť,
- nepresadzuje vlastný záujem, uspokojuje skôr druhú stranu,
- pasívne sa prispôsobuje opozičnému stanovisku.

☉ Súperivý typ žiaka:

- sleduje svoj vlastný záujem aj na úkor druhej strany, *Súperivý typ*
- háji svoju pozíciu, ktorú považuje za správnu,
- využíva argumentáciu, postavenie v triede a skupine,
- stojí si za svojimi právami,
- snaží sa vyhrať.

☉ Vyhybavý typ žiaka:

- vyhýba sa konfliktu, *Vyhybavý typ*
- diplomaticky stojí mimo konfliktu,
- nesleduje vlastný záujem, nadržáva skôr druhej strane,
- presúva problém na vhodnejší čas,
- sťahuje sa z nebezpečnej situácie.

4.2 Charakteristické štýly riešenia konfliktov

Konflikty môžeme riešiť troma spôsobmi, a to únikom, konfrontáciou alebo kompromisom. **Podľa toho rozdelujeme jednotlivé charakteristické štýly riešenia konfliktov.**

© Správanie žiaka, ktorý asertívne rieši problém, obsahuje:

Asertívna reakcia

- pozorný výraz,
- priame držanie tela,
- snahu konať,
- dobrý očný kontakt,
- schopnosť odkryť informácie, názory a pocity,
- efektívne počúvanie,
- vyjasňovanie pozícií,
- uvedomenie si pocitov, potrieb,
- využívanie získaných komunikačných zručností.

Asertívny žiak nie je závislý od súhlasu iných, naopak, vládne zdravou sebaistotou a kladným sebaocenením, preto sa **konfliktov nebojí**. Vie sa zasadiť za svoje požiadavky, v sporoch bráni svoje práva a čelí manipulácii iných. Asertívne správanie mu pomáha formovať pozitívny vzťah hneď na dvoch frontoch, a to k iným ľuďom i voči sebe. Je to osobnosť s vysoko **vyvinutou emocionálnou inteligenciou**.

© Správanie žiaka pri únikovej reakcii:

Úniková reakcia

- spustené ramená, držanie tela – porazenecká pozícia,
- zatajovanie informácií, názorov a pocitov,

- necháva si skákať do reči,
- udržuje minimálny alebo žiadny očný kontakt,
- zlé počúvanie,
- váhavosť,
- ospravedlňovanie sa, vyhýbanie sa komunikácii.

Žiak sa snaží uniknúť možnému konfliktu, ide poza školu alebo hľadá neustále výhovorky. Únik v zásade nič podstatné nerieši, len **oddiali konfrontáciu** s učiteľom. Takéto a podobné situácie treba so žiakmi prediskutovať, aby sa naučili riešiť konflikty tohto druhu.

☉ **Prejavy žiaka, ktorý rieši konflikty z pozície sily:** *Reakcia pomocou sily*

- útočné držanie tela,
- arogantný výraz,
- skrývanie názorov, informácií a pocitov,
- skáče do reči,
- podriaďuje si druhého,
- intenzívny a prenikavý pohľad,
- zlé počúvanie, odmietanie počúvať druhého,
- nadvláda,
- krik, nadávky, obviňovanie, sarkazmus.

Žiak často nemá dosť sebavedomia a tento nedostatok kompenzuje **agresivitou až aroganciou**. Útok používa na svoju obranu. Správanie tohto žiaka je znevažujúce a pokorujúce. Konflikty rieši ponižujúco, nepriateľsky, panovačne a ohrozujúco. Nezaujíma ho vzájomná dohoda, záleží mu len na **vlastnom víťazstve**. Pre učiteľa je dôležité uvedomiť si tieto úskalia a nechať ustúpiť afek-

tívne reakcie, doznieť hnev a agresivitu a až potom pristúpiť k riešeniu problému. Vyžaduje si to silnú osobnosť pedagóga, schopného ovládať svoje vlastné emócie a pocity. A to je vo vypätých situáciách často veľmi ťažké.

5. PREVENCIA KONFLIKTOV V TRIEDE

tip Naučme našich žiakov riešiť konflikty kultivovaným spôsobom. Snažte sa žiakom ukázať, že problém nie je v tom, ako konflikty vylúčiť zo života, ale ako ich kultivovane vyriešiť. Niektorí autori veľmi správne podčiarkujú, že v dnešnej humanistickej škole by mali pedagógovia a ďalší **odborníci podieľajúci sa na výchove a vzdelávaní žiakov akceptovať tieto návrhy:**

*Návrhy
vzdelávania
a výchovy*

- ☉ Pracovať so skupinou tak, aby sa podporil a uľahčil rozvoj dieťaťa.
- ☉ Integrovať skupinu – triedu – tak, aby si bol každý istý miestom v nej.
- ☉ Ceniť si dieťa také, aké je.
- ☉ Preukazovať mu dôveru a tým ho učiť dôverovať sebe samému.
- ☉ Veriť v jeho schopnosti a tým podporovať sebadôveru dieťaťa v procese budovania vlastnej akceptácie.
- ☉ Uznávať dobre vykonanú prácu a oceňovať vynaloženú námahu.
- ☉ Pomáhať v rozvoji komunikačných zručností detí, ktoré umožňujú dosiahnuť úspech.
- ☉ Spoznávať a zameriavať sa na silné stránky a pozitívne stránky dieťaťa.
- ☉ Zaujímať sa o dieťa.

Pokúste sa zmeniť spôsob správania ku žiakom, ako aj spôsob komunikácie s rodinou. Uvidíte, že vďaka týmto „maličkostiam“ sa vám časom podarí eliminovať problémy so správaním a zlepšiť vzťahy s triedou aj s rodičmi.

Niekoľko rád na elimináciu problémov a zlepšenie vzťahov:

- ☉ Začnite každý rozhovor vyzdvihnutím **pozitívnych stránok** žiaka. **tip**
- ☉ Používajte **viac pochvál**. Zvykli sme si poukazovať len na ich nedostatky a chyby, ostatné veci berieme ako samozrejmosť.
- ☉ Na rodičovskom združení začnite **pochvalou triedy**. Nestážujte sa stále na žiakov.
- ☉ Zmeňte svoj prístup k žiakom, **pozitívne oceňte aj maličkosti**.
- ☉ Nájdite si čas na **neformálny rozhovor s triedou**, uvidíte, aké zmeny to môže priniesť vo vašich vzájomných vzťahoch.
- ☉ Rozoberajte spoločne problémy a konflikty. Dajte **priestor na vyjadrenie aj žiakom**. Zaujímajte sa o ich názor, ale neskritizujte ho hneď, neironizujte žiaka za nesprávny názor. Možno mu len chýbajú životné skúsenosti.
- ☉ Snažte sa **vysvetliť a objasniť problém z viacerých strán**: zo strany žiakov, rodičov aj pedagógov.



Príloha č. 1

Kontrolný list, ktorý vám pomôže pri zisťovaní zručností a schopností potrebných pri riešení konfliktov:

1. Zručnosť rozpoznať pocity

Žiak musí vedieť identifikovať svoje vlastné pocity a pocity ostatných. Keď sa naučí isté pocity pomenovať, urobil prvý krok k tomu, aby sa naučil tieto pocity aj ovládať.

2. Zručnosť komunikovať

Žiaci by mali vedieť povedať druhým svoje pocity, potreby a želania. Je potrebné naučiť sa komunikovať bez agresívnych prejavov, zvýšeného hlasu a kriku.

3. Zručnosť riešiť problémy

Je nevyhnutné naučiť žiaka pozeráť sa na problém z oboch strán, nielen z jeho uhla pohľadu. Pravda je zvyčajne kdesi v strede. Musíme si uvedomiť naše životné skúsenosti a učiť žiakov odkrývať aj druhú stranu problému.

4. Zručnosť ovládať zlosť

Táto schopnosť umožní žiakom nereagovať agresívne a riešiť konflikt v afekte, bez uváženia, unáhylene. Je potrebné ukázať im rozdiely v riešení konfliktov v hneve a zlosti a v pokojnom uvažovaní.

5. Zručnosť primeraného asertívneho správania

Žiak by sa mal naučiť chrániť svoje záujmy bez toho, aby reagoval násilne alebo agresívne. Pri asertivite ide o priame a primerané verbálne a neverbálne vyjadrenie vlastných myšlienok, citov a názorov aj v pozitívnej, aj v negatívnej forme, bez porušovania práv iných ľudí alebo svojich vlastných.