



1. ČLOVĚK VE SPOLEČNOSTI

TÉMA: CHOVÁNÍ ČLOVĚKA V KONFLIKTNÍCH SITUACÍCH

PŘEDMĚT: OBČANSKÁ NAUKA

ROČNÍK: 3. STŘEDNÍ ODBORNÉ UČILIŠTĚ, pro třídy se speciálními vzdělávacími potřebami

KLÍČOVÁ SLOVA: DRUHY, ROZHODOVÁNÍ, FRUSTRACE, DEPRIVACE, STRES, SYNDROM VYHOŘENÍ

ŠKOLA: STŘEDNÍ ODBORNÉ UČILIŠTĚ HLUBOŠ



Tento výukový materiál byl vytvořen a financován v rámci programu OPVK projektu "Rovné příležitosti ve výuce pro všechny" registrační číslo projektu-CZ.1.07/1.2/05/03.00/10

X 13-17:53

POSTUP

1. strana - Základní znaky.
2. strana - Metodika
- 3.strana - Problémové situace
4. strana - Druhy
5. strana - Fáze řešení konfliktů
6. strana - Konflikt rozhodování
7. strana - Příčiny, reakce
8. strana - Frustrace
9. strana - Frustrační tolerance
- 10- 13. strana - Reakce a frustraci
14. strana - Deprivace
15. - 18. strana - Stres
19. strana - Kritika - zásady
- 20 - 21.strana - Přízpůsobovací mechanismy
22. strana - Syndrom vyhoření
13. strana - Použité materiály

X 13-17:47

Jako náročná situace se jedinec jeví, když :

- klade zvýšené nároky po stránce fyzické, tak psychické
- je nečitelná, nejasná, nedá se v ní vyznat, neřešitelná, jedinec ji chápe, ale nenachází řešení,
- nevládnutelná, jedinec ji chápe, uměl by ji řešit, ale chybí mu prostředky k řešení,
- ohrožující, může znamenat aktuálně nebo následně ohrožení jedince nebo jiných vztazných osob anebo hodnot

Situace problémové, frustrační, stresující a konfliktové.

- problémová situace
- vyžaduje změnu, řešení, není možno ji zvládnout prostředky které jsou aktuálně k dispozici
- jeví se nečitelná, nepřehledná
- způsobuje změny v chování jedince

6 9-16:47

DRUHY KONFLIKTŮ

A) vnitřní , vnější, kombinované

B)- podle obsahu

- intrapersonální - vnitřní
- interpersonální - mezi mnou a ostatními
- konflikty představ, názorů a zájmů
- konflikty moci, prestiže
- konflikty politické, ekonomické, náboženské, rasové
- dětské, dospívajících, dospělých, generační, manželské

C) druhy konfliktních situací

1. Konflikt rozhodování
2. Frustrace
3. Deprivace
4. Stres

6 9-16:47

1) Konflikt rozhodování

- konflikt motivů při volbě jednoho z několika možných cílů, řešení (větší možnost volby)
- je psychický stav, kdy se jedinec ocitá ve střetu dvou nebo více protichůdných sil (vzájemně se vylučujících zájmů, motivů, potřeb, názorů)
- střetnutí dvou, nebo více neslučitelných, rozporných motivů, sil, které vyvolávají napětí a zároveň tendenci toto napětí redukovat .

Konflikt:

- a. Intrapersonální: osobní konflikt jedince (++, --, +- jedné situace)
- b. Interpersonální: střetnutí mezi dvěma jedinci nebo skupinami různých zájmů, potřeb, názorů nebo motivů

Situace, při které se jedinec střetává s vnějším prostředím, s jinými lidmi.

Jsou-li do konfliktu zahrnuti více než 2 lidé, vytvářejí se (často na podnět slabšího člena skupiny) koalice, kliky.

6 9-16:47

Fáze řešení konfliktu

1. Úvodní: oznámení partnerovi, že je třeba konflikt řešit, domluvit se na místě a čase řešení konfliktu (někdy se může stát, že emoce vyhasne natolik, že není třeba nic řešit)® neYeait konflikt v afektu
2. Hlavní, střední: kritizovat, otevřeně projevit své myšlenky: dochází k odreagování napětí
 - a. analýza pocitů: obou zainteresovaných v konfliktu
 - b. analýza potřeb, skutečných zájmů
 - c. specifikace přání: v konfliktu jde obvykle o změnu (dodržovat zásady asertivní komunikace)
3. Závěrečná, konečná: návrh řešení, oboustranně přijatelný kompromis, dohoda

Styly řešení konfliktu

1. Útok: agresivní
2. Útěk: pasivní
3. Popření konfliktu
4. Kompromis
5. Dohoda: asertivní

6 9-17:12

Příčiny konfliktů na pracovišti :

- špatné mezilidské vztahy
- formální organizační záležitosti
- ekonomická oblast
- nežádoucí pracovní podmínky

Konfliktogenost osobnosti může být podmíněna :

- vrozenými faktory
- prostředím a výchovou
- sociálními faktory

Reakce na konflikt

- obecné - psychický stav, změna chování
- typické - reakce trestající navenek - vražda
 - reakce trestající dovnitř - výčitky
 - netrestající - alkohol

Specifické - u frustrace - únik, regrese, deprese

6 9-16:47

2) Frustrace

- psychický stav vyvolaný překážkou, která stojí na cestě k cíli nebo brání (oddaluje, ohrožuje) uspokojení nějaké potřeby.
- Situace, příznačná zmařením, zablokováním, znemožněním dosažení vytyčeného cíle.
- Frustrace jako situace - relativně objektivní stav věcí.
- Frustrace jako stav - subjektivní prožívání zablokování aktivity i uspokojení, spojovaného s dosažením cíle.

Jsou dva typy překážek:

- Vnější: fyzikální (zamčené dveře) nebo sociální (způsobené jednáním druhých lidí: zákazy rodičů, fronta)
- Vnitřní: vlastnosti osobnosti (strach, stydlivost, lenost)

6 9-16:47

Stupně závažnosti frustrace

- Malé: každodenní (omezení chodce na křižovatce)
- Velké: významné životní frustrace (neuspokojení důležitých životních potřeb- např.neuspokojená potřeba citové odezvy)
- Existenciální: ztráta smyslu života, rezignace, pocit marnosti (E.Frankl)

Frustrační tolerance

- stupeň odolnosti vůči frustraci, tj.doba, po kterou jedinec zvládá frustraci a neprojevuje se typické frustrační chování (nehroučí se, nerozčiluje se)

Frustrační tolerance je závislá na:

- vrozených vlastnostech jedince: temperament, citová stabilita x labilita, stupni sebeovládání
- vlivu prostředí: působení rodiny, školy, citová podpora

6 9-17:18

Reakce na frustrační situace.**Stenická (aktivní):**

Hledání alternativního řešení situace.Agrese.

Astenická (pasivní):

únik, ústup, rezignace, apatie, deprese

Agrese - přímý nebo nepřímý útok na překážku (ničení, bití, nadávání, pomlouvání) , sklon k slovním i fyzickým reakcím, útočnost, prosazování
Racionalizace - ospravedlňování neúspěchu vymyšlenými důvody
Regrese - únik z napjaté situace k primitivnímu chování (bouchnutí dveří, šaškování, pláč..), únik k postupům které se osvědčily, výčitky,
Transregrese - opak regrese, útěk dopředu, strach mladého ze smrti, mateřský pud u dětí) projev vývojově staršího
Stereotypizace - chybné chování, opakujícím, nevede s cíly
Potlačení - snaha o zapomenutí na cíl, dát si za cíl něco jiného
Rezignace - sklon k apatii, podrobení se situaci, člověk omezuje své plány, nároky , zřiká se aktivity

6 9-16:47

Substituční chování

Identifikace - k dosažení cíle používá příklad splnění úspěchu jiného (rodiče - děti), svým postojem ovlivňuje průběh konfliktu ve svůj prospěch

Projekce - přesouvání viny na někoho jiného

Únik anebo ústup - Útok na překážku: rozbít ji, zničit (slovní tělesné napadení, útok na věci: skutečná, symbolická překážka)

- Útěk: člověk se překážky, ale zároveň i cíle, někdy hodnocení jako bázlivost, zbabělost, jindy jako moudrost (nebezpečí při zdolání překážky je příliš velké)

(Únik do nemoci, do nižšího vývojového stádia:regrese apod.)

Sublimace - uvolnění psychického napětí únikem k „vyšším principům“ v myšlení a chování (například únik k náboženství)

Somatizace - odvedení psychického napětí do oblasti tělesné (žaludeční vředy)

Vytváření póz, masek

Kompenzace - odstup od těžkého k něčemu jednoduššímu

6 9-17:21

Manipulování

Restrikce - unikání od potíží pokorou, uzavřeností, odpiráním si

Vykupování se - sebetrestání, výmluvy

Popření

Vytváření reakcí - maskované napětí, uvnitř cítí něco jiného

Obsese - reakce a situace opakovaným způsobem když řešení vyžaduje změnu

Izolace - vyhýbání se konfliktním situacím, nereagování na situace, neochota komunikovat

Negace - popření konfliktu, situace, odchod z konfliktní situace, člověk se vrací, až když je vše vyřešeno

6 9-17:23

Řešení konfliktu

4 fáze řešení konfliktu

- Definování - co nejpřesnější vymezení problému
- Generování - stanovení alternativních řešení
- Hodnocení a výběr nevhodnější alternativy
- Implementace navrženého řešení, zjištění jak se osvědčilo.

PREVENCE - chovej se k jiným tak, jak chceš aby se jini chovali k tobě.

6 9-16:47

3. . Deprivace

= psychický stav, který vzniká, když není uspokojována základní potřeba

= může vzniknout i v případě, že je potřeba uspokojována na úrovni existenčního minima

DRUHY DEPRIVACE

1. biologická (jídlo, pití, kyslík)

2. sociální: nedostatek sociálních kontaktů, vážné problémy v mezilidských vztazích

3. psychická: má charakter neuspokojených psychických potřeb

Druhy psychické deprivace

1. citová = nedostatek citové odezvy (pohlazení, jistota, bezpečí apod.)

2. senzorická, smyslová = nedostatek smyslových podnětů

3. kognitivní = nedostatek informací, poznatků

4. konativní = nastává při nedostatku činnosti (dlouhodobý pobyt v nemocnici)

5. motorická = nemožnost pohybu

existenční = při nenaplnění potřeby existenční jistoty (válka = citlivost vnímat nebezpečí, úctu k lidskému životu)

6 9-16:47

4. Stres

- je stav organismu, který je odezvou na nadměrnou tělesnou či psychickou zátěž

- vyvolává účinky

a. psychické: napětí, vzrušení, apatie

b. fyziologické: pocení, svalový třes, zvyšuje se frekvence dýchání, srdeční tep

Součástí situace jsou faktory, které výrazně znesnadňují aktivity, činnosti jedince, tzv. stresory.

Stresory mohou být tvořeny :

- vnějšími okolnostmi (sociální tlak) i
- vnitřními proměnnými (osobnostní zvláštnosti).

Na rozdíl od frustrace cíle může být dosaženo, ale s extrémním vynaložením sil jedince.

6 9-16:47

Stádia stresu:

a) Poplachová reakce- cíl: zmobilizovat síly k obraně

- zvyšuje se koncentrace stresových hormonů

- reakce těla jsou z energetického hlediska velmi neekonomické

b) Fáze adaptace, přizpůsobení- mizí stádium poplachu, dochází k lepšímu využití uvolňované energie, jedinec se postupně dokázal přizpůsobit

c) Fáze vyčerpání- pokud nedojde k vyřešení stresové situace

1. Eustres: počáteční, pozitivní část stresu, dochází k mobilizaci sil

(nesmí být příliš velký, pak dochází ke zhoršení výkonu)

2. Distres: škodlivá část stresu, jedinec podává slabší výkony

(nebezpečí poškození organismu: vyčerpání) dochází ke zhoršení pozornosti, paměti

6 9-17:27

Príznaky stresu:

- Narušení pozornosti
- Negativní anticipace
- Nadměrná sebekontrola
- Narušení rozhodování
- Snížení sebedůvěry
- Emocionální labilita
- Narušení plynulosti prováděné činnosti

6 9-17:26

Stresory:

1. Vnější:

a) Fyzikální: hluk, chlad, teplota

b) Sociální: závažné životní události (Holmes: Rahneova tabulka)

2. Vnitřní:

a) Tělesné: neuspokojení základních lidských potřeb (potřeba jídla, spánku)

b) Psychické: negativní emoce: strach, úzkost, silná nervozita, příliš velký pocit odpovědnosti, perfekcionismus

6 9-17:28

Zásady správné kritiky.**Zásady: individuální**

1. snaha odstranit obtíže, překážky, obnovení klidu, řešit ihned , nedokládat
2. nedopustit reakci
3. potlačit city
4. myslet
5. pochopení situace, provést rozbor
6. změna postojů k motivu
7. objektivní sebepoznání

6 9-16:47

Speciální přizpůsobovací mechanismy - aktivní
Upoutávání pozornosti - zvýšený egocentrismus, redukce pocitu méněcennosti

Identifikace - napodobování, ztotožnění s jednotlivci, skupinami, věcmi, idejemi, tradicemi. Intorjekce-ztráta vlastní originality.

Substituce - náhradní mechanismy (sublimace, kompenzace, somatizace)

Racionalizace - vysvětlování, zdůvodňování

Projekce - přenos viny na jiného

Speciální přizpůsobovací mechanismy - pasivní

- **Izolace - stažení do sebe, do samoty z obavy z neúspěchu**
- **Negativismus - opačné chování, než je požadováno, očekáváno**
- **Regrese - návrat k dřívějším způsobům chování, infantilizace (opačný jev je transregrese)**
- **Represe - potlačení, popření tíživé skutečnosti**
- **Fantazie- únik, denní snění, zástupná činnost (čtení, video, film)**

6 9-16:47

Obranné mechanismy:

Racionalizace - změna náhledu na situaci (sladký citron, kyselý hrozný)

Regrese - pokles na vývojově nižší úroveň

Kompenzace - zmařený cíl je nahrazen jiným

Potlačení - vytěsnění nezvládnuté situace a prožitků s ní spojených

6 9-17:35

SYNDROM VYHOŘENÍ (BURNOUT)

V důsledku dlouhodobého stresu.

Ztráta psychických a fyzických sil, nadměrná únava, apatie, pocit zklamání, vlastního selhání.

Více ohrožené jsou pomáhající profese, práce s lidmi.

6 9-16:47

POUŽITÉ ZDROJE:

1. Valenta, M.: Občanská nauka pro střední odborná učiliště, Praha2004, SNP
2. Dudák a kolektiv autorů: Občanská nauka pro střední odborná učiliště, Praha 2003, SNP
3. Hrachovcová,M., Bezchlebová,M.: Občanská výchova pro 8.ročník ZŠ a víceletá gymnázia, Olomouc, 1999,nakladatelství Olomouc

X 13-18:24