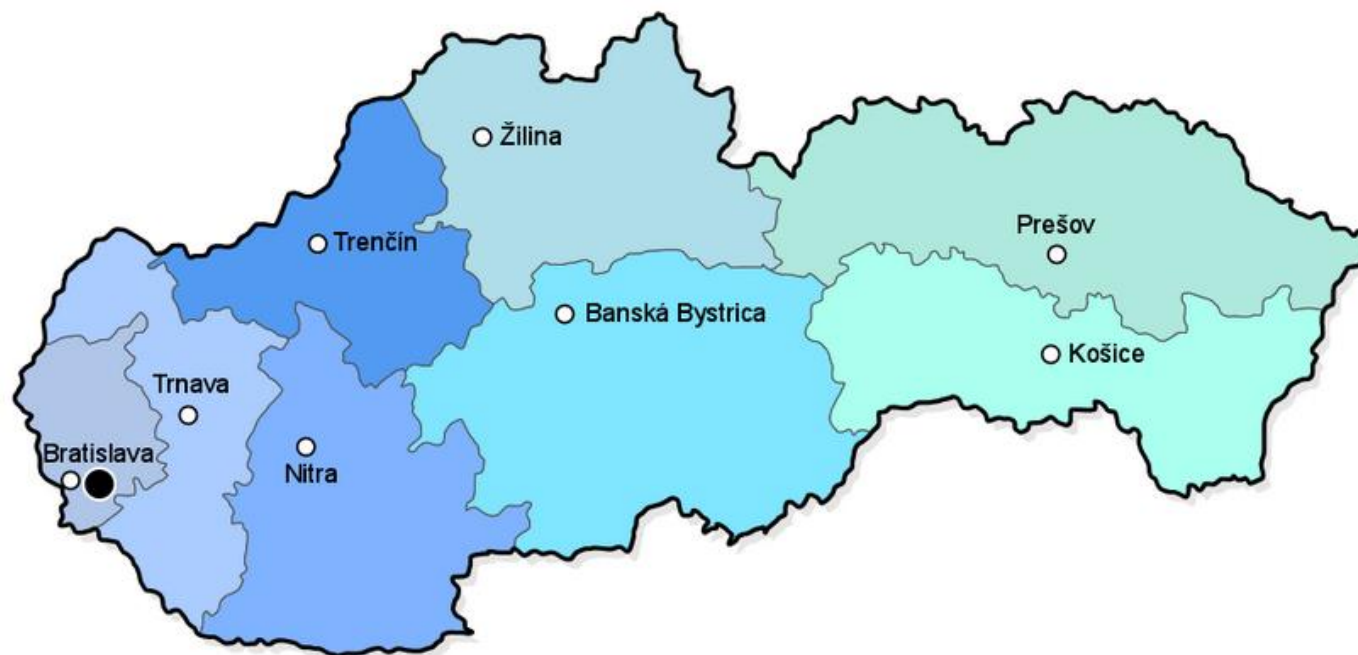




Štátna školská inšpekcia





KONFLIKTY V ŠKOLSKOM PROSTREDÍ

Štátna školská inšpekcia

© Mgr. Ivona Staníková

Školské inšpekčné centrum Prešov

Konflikt



- lat. **conflictus** = zrážka, súperenie, súťaž (*con* = vzájomné stretnutie dvoch účastníkov; *fligo* = udrieť, buchnúť)
- je bežnou súčasťou života, ktorému sa nedá vyhnúť – je potrebné učiť sa ho riešiť
- je prostriedkom komunikácie
- je to situácia, ktorá sa dá vyriešiť (nie je víťaz, ani porazený)
- niektorým konfliktom (zастrašovanie, agresia, diskriminovanie, emocionálne výbuchy) je nevyhnutné v školskom prostredí predchádzať
- Freud ho považoval za východiská psychického pohybu a pripisoval mu veľký význam²
- nastáva vtedy, ak si jedna alebo viaceré strany uvedomujú nárok na tú istú vec alebo si uvedomia, že majú iný názor na situáciu, o ktorej diskutujú alebo sú do nej vtiahnutí¹

Príčiny konfliktov v škole

- vonkajšie prekážky (nedostatok finančných prostriedkov alebo pracovného materiálu...)
- rozdielne vlastnosti ľudí (odlišné názory, hodnoty, zodpovednosť...)
- nedostačujúce telesné predpoklady (nešikovnosť, telesná slabosť...)
- psychický stav jedincov (emočná stabilita, agresivita, pasivita...)
- typ temperamentu a správania (pohyblivá a nepohyblivá typológia, rozdielna reakcia na konflikt agresívnym žiakom a inak pasívnym učiteľom)
- vzájomné vzťahy medzi jedincami
- dispozícia jednať s ľuďmi
- prevládajúce emócie



Typy konfliktov¹

Sociálny pohľad



Intrapersonálne konflikty (osobné)

prežíva jedinec vo svojom vnútri



Interpersonálne konflikty (medziosobné)

medzi dvomi jedincami



Skupinové konflikty

vo vnútri jednej skupiny



Medziskupinové konflikty

medzi dvomi skupinami

Typy konfliktov¹

Psychologické hľadisko



Konflikt vzťahov

nesympatia voči inej osobe



Štruktúrálny konflikt

neprijatie rolí, procedúr a štruktúr



Konflikt informácií

rozdielne zdroje a interpretácia
údajov



Konflikt hodnôt

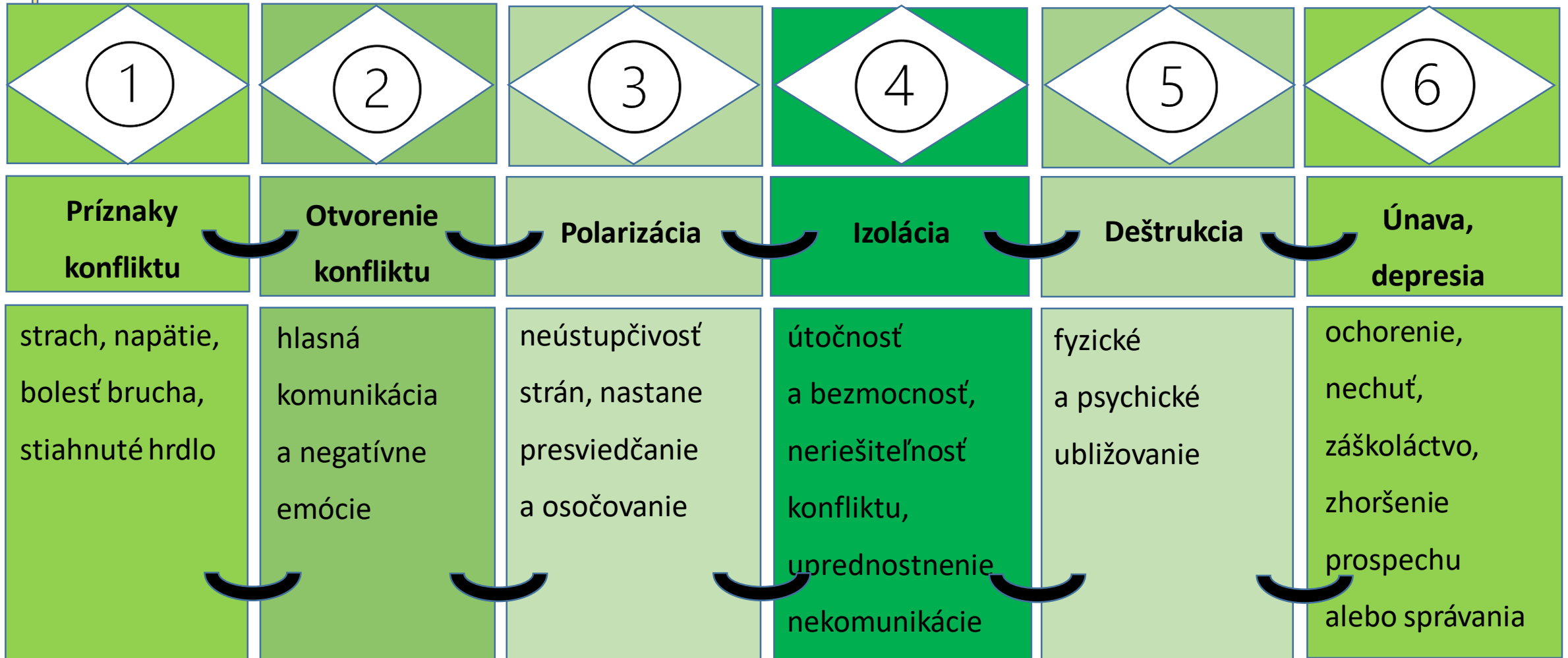
ohrozenie našej morálky a viery



Konflikt záujmov

stred rozdielnych potrieb

Cyklus konfliktu³



Postup pri riešení konfliktov

- Vymedzenie podstaty konfliktu a určenie, v čom sa názory oboch strán líšia.
- Uvedomiť si, prečo chceme konflikt riešiť.
- Zbieranie a prezentácia informácií ovplyvňujúcich konflikt.
- Návrhy na riešenie konfliktu, poskytovanie a prijímanie riešení.
- Výber najvhodnejších riešení, ich prijatie, vytvorenie kompromisu, určenie si podmienok správania sa v budúcnosti a tak predchádzať podobným konfliktom.



Zásady efektívnej komunikácie v konflikte

-  Pred riešením konfliktu – výsledok rozhovoru.
-  Používať krátke a konkrétne vety, nepoužívať slová, ktoré pôsobia negatívne.
-  Vyhybať sa otázke „Prečo?“, zamerať sa na kladenie otázok „Čo?“, „Ako?“, „Kde?“, „Kedy?“.
-  Žiakov nekritizovať, neobviňovať, neponižovať, netrestať a neútočiť na nich, pretože to vyvoláva hnev, strach a nedôveru.
-  V diskusii rešpektovať protistranu.
-  Otázkami si overovať porozumenie.
-  Používať otvorené, jasné a zrozumiteľné vyjadrenia.
-  Rešpektovať názor druhého.
-  Prejavovať empatický postoj a v rámci neverbálnej komunikácie využívať najmä pozitívne prejavy.



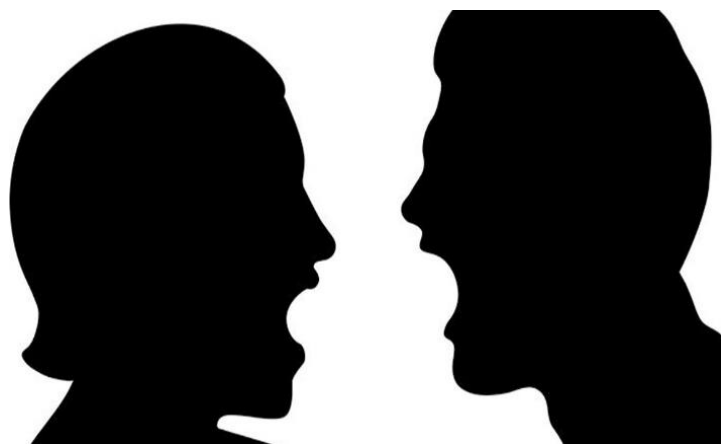
Vedieť ukončiť rozhovor – ak sa situácia vyhrotí, tak rozhovor ukončíte alebo prerušte a odložte ho na neskôr.



Protistranu neobviňovať, jej správanie len opisovať a nehodnotiť.



Pri riešení situácie neprikazovať, nepoučovať, nezveličovať, nevyčítať a snažiť sa byť v diskusii slušný.



Najčastejšie konflikty v školskom prostredí



Školský kolektív



- sociálny útvar, ktorý sa vyznačuje formálnymi aj osobno-výberovými vzťahmi
- sekundárna skupina vyznačujúca sa náhodnými vzťahmi
- polarita – zvláštnosť – učiteľ nadradený vzdelanosťou, osobnosťou a informovanosťou a žiaci majú podriadené postavenie aj napriek vysokej úrovni vzdelania
- polarita – spolupráca medzi učiteľmi a žiakmi
- formálna skupina – dodržiavanie predpísaných noriem, ktoré riadia činnosť žiaka a učiteľa (rozvrh hodín, školský poriadok, učebné osnovy)
- pracovná skupina – žiaci vykonávajú úlohy, ktoré zadáva a riadi učiteľ
- žiaci s rozdielnymi názormi, zvykmi, hodnotami a záujmami – presadzovanie si svojej pravdy

Príčiny konfliktov medzi žiakmi

- vzájomná komunikácia
- pozícia v kolektíve
- vysmievanie sa
- nadávanie
- ignorovanie
- žiarlivosť
- fyzické prejavy sily
- osočovanie rodinných príslušníkov



Ako môže v prípade konfliktu reagovať učiteľ?

- upokojiť účastníkov konfliktu
- odsunúť riešenie – nedostatok času alebo nevhodná chvíľa – čas na premýšľanie
- vymeniť role účastníkov – vcítiť sa do pozície protistrany a spoločne hľadať kompromisné riešenie konfliktu
- vyrozprávať sa – konštruktívne riešenie účastníkmi aj bez prítomnosti učiteľa
- učiteľ ako sprostredkovateľ – strany vyrozprávajú svoj pohľad na konflikt a vyjadria aj svoje pocity, nestranná osoba problém identifikuje a navrhuje riešenie
- učiť žiakov riešiť konflikty konštruktívne, so zameraním na sebauvedomenie a sebakomunikáciu, pochopiť potreby toho druhého, odstraňovať a eliminovať neželané dopady konfliktu

Príčiny konfliktu vyvolané žiakom

- frustrácia
- nepokojné rodinné zázemie
- rozdielnosť hodnôt s učiteľom
- nerešpektovanie autority učiteľa
- nerešpektovanie dohodnutých pravidiel
- zanedbávanie žiaka rodičmi
- násilie v rodine
- bariéry v komunikácii
- emotívnosť žiaka
- neochota splniť úlohu

Príčiny konfliktu vyvolané učiteľom

- postoje učiteľa k žiakom
- neprimerané očakávania a predsudky voči žiakom triedy
- neriešený konflikt so žiakom
- osobné problémy zasahujúce do pracovnej oblasti
- syndróm vyhorenia prejavujúci sa emočným vyčerpaním
- nadradenosť
- rozdielnosť hodnôt so žiakom

- **Učiteľ si musí uvedomiť, že jeho rola vyplývajúca z jeho pozície si vyžaduje nielen isté správanie k žiakom, ale aj isté vedomosti, záujem o žiaka, čisté pocity a prejavy vôľového úsilia (snaha pomôcť žiakovi v ťažkostiach).**
- Vzájomný konflikt môže vyvolať žiak, ale aj učiteľ.
- Pokiaľ sa stane vyučujúci súčasťou modelu žiakovho správania (v prípade, že konflikt nerieši), je pravdepodobné, že takéto správanie sa môže stupňovať, prípadne sa stane častejším.
- Žiaci síce vyhľadávajú kontakty s dospelými, zároveň ich však potrebujú provokovať a vyvolávať konflikty, pretože v období puberty hľadajú vlastnú identitu (vtedy majú potrebu osamostatňovať sa) a jej znakom je opozícia voči dospelým.
- Predsudky bránia vyučujúcemu vidieť veci zo širšieho uhla pohľadu, komplikujú skutočné poznanie osobnosti.

Situácia

Žiak sa na vyučovacie hodiny nepripravuje. Nemá vypracované domáce úlohy, pomôcky si do školy nenosí a veľakrát sa vyhovára.

Ako asi zareaguje učiteľ?



Už neraz si dostal poznámku za to, že nemáš pomôcky a domáce úlohy. Neustále ti pripomínam, aby si sa pripravoval a učil na vyučovacie hodiny. Prečo si stále robíš po svojom a nepočúvaš? Zavolám si do školy rodičov a poviem im, aký si nezodpovedný lajdák.

Akú reakciu u žiaka vyvoláte?

Zvýšeným hlasom a prikazovaním vyvíja učiteľ na žiaka tlak a vyvoláva u neho strach. Kladením nesprávnych otázok typu „Prečo?“ žiak nevie správne odpovedať a tým môže u neho vzniknúť frustrácia, mrzutosť alebo uzatvorenie sa do svojho vnútorného prežívania.

Čo robí učiteľ a dôvody jeho konania

Neuvedomuje si svoje negatívne konanie, a preto zvyšuje hlas a tlačí na žiaka. Nevie si poradiť s jeho správaním. Musí si uvedomiť, že najprv musí premýšľať a až následne konať.

Správna reakcia učiteľa

Pokojným hlasom vysvetlí žiakovi, že majú dohodnuté pravidlá na vyučovacej hodine, ktoré dodržiavajú všetci žiaci. Prípravou na hodinu dovoľí zistiť učiteľovi, čomu rozumie, čomu nechápe a čo všetko sa naučil. Učiteľ mu rád dá možnosť, aby mu ukázal, v čom je dobrý, čo ovláda a čo všetko sa naučil, ale teraz má iba malú možnosť mu poradiť a pomôcť.

Riešenie

Učiteľ by mal dodržiavať jasne stanovené pravidlá a taktiež ich dodržiavanie vyžadovať aj od žiakov na vyučovacej hodine. Ak sa u žiaka nezlepšuje dodržiavanie pravidiel, túto situáciu rieši spoločne s rodičom a hľadá príčiny tohto stavu. Ak učiteľ zistí u žiakov negatívne správanie, sleduje jeho správanie dlhodobo.

- Interakcia medzi rodičom a učiteľom je veľmi intenzívna, preto môžu v školskom prostredí nastať medzi nimi konfliktné situácie.
- Vzájomný konflikt môže vyvolať učiteľ, ale aj rodič.
- Snahou učiteľa by mala byť systematická spolupráca s rodičom nielen počas riešenia konfliktu.
- Hlavným cieľom oboch strán pri riešení konfliktu by mala byť pomoc žiakovi.

Príčiny konfliktov

Ochrana dieťaťa

- rodičovský syndróm ochrany
- zakrývanie negatív žiaka rodičom



Zanedbávanie žiaka

- zlé rodinné zázemie
- ľahostajnosť a nezáujem rodičov o prospech a správanie žiaka



Zlyhávajúce komunikácie

- zlá informovanosť
- neakceptovanie výsledkov žiaka rodičom
- ponižovanie učiteľa rodičom pred žiakmi



Čo by mal učiteľ dodržať pri rozhovore s rodičom?

- Pred rozhovorom s rodičom – vyriešiť konflikt žiaka nestranne, identifikovať riešenia a určiť si ciele rozhovoru.
- Rozhovor začať pozitívnou informáciou o žiakovi (aj minimálnou).
- Oceniť, že si rodič našiel čas na návštevu školy.
- Vyhnúť sa prikazovaniu, kázaniu a urážaniu žiaka, rodiny, ale aj školy.
- Nehodnotiť rodiča a dieťa nazývať menom.
- Neprerušovať rodiča a nechať ho plynule, ale pokojne hovoriť.
- Prejavovať záujem o jeho problémy doma so žiakom.
- Ukázať, že rodičovi rozumiete a chápete jeho problémy.
- V rozhovore hovoriť len za seba (používať výrok „ja“).
- Rozprávať o probléme žiaka, nie o jeho osobe, a o riešení situácie.
- Pochopenie rodiča demonštrovať aj neverbálnym vyjadrením (výraz tváre, tón hlasu, očný kontakt...).



Situácia

Nahnevaný rodič príde do školy a sťažuje sa, že učiteľ matematiky jeho dieťa nespravodlivo hodnotí a že na ňom „sedí“. Na vyučovacie hodiny sa zodpovedne pripravuje, a preto si zaslúži lepšie ohodnotenie.

Ako asi zareaguje učiteľ?



Učiteľ reaguje podráždene a opýta sa rodiča, či si myslí, že ho ohodnotil zle? Ešte uvedie, že on, ako učiteľ, si myslí, že si za tie zlé známky žiak môže sám a má ich zaslúžene.

Akú reakciu vyvoláte u rodiča?

Učiteľ začal komunikáciu otázkou, ktorá vyvoláva konfliktnú reakciu. Ak bude ďalej stupňovať svoje negatívne správanie, rodič sa viac nahnevá a urazí sa. Každý rodič chráni svoje dieťa a je presvedčený, že jeho dieťa je to najšikovnejšie. Ak sa učiteľ začne obhajovať, rodič ho nebude vnímať pozitívne, čím učiteľ blokuje konštruktívnu rovinu riešenia, ktorá má vyústiť výsledkom a správnym riešením situácie.

Čo urobí učiteľ a dôvody jeho konania

Ak rodič vyjadruje učiteľovi deštruktívnu kritiku, mal by viesť rozhovor s rodičom vo vecnej rovine a vysvetliť objektivitu hodnotenia žiaka podľa stanovených kritérií. Ak je kritika konštruktívna, učiteľ by sa mal zamerať na obsah kritiky a otázkami zistiť, čo bolo konkrétne nesprávne hodnotené.

Správna reakcia učiteľa



Rozhovor by mal učiteľ realizovať s rodičom medzi 4 očami a pokojným hlasom. Rodiča by mal upokojiť a vysvetliť mu spôsobom a kritériá na hodnotenie vzdelávacích výsledkov žiaka z daného predmetu. Najprv by mal informovať rodiča o tom, v akých oblastiach predmetu vyniká a pochváliť ho za to a potom uviesť aj oblasti, v ktorých zaostáva a na ktoré by sa mal viac zamerať. Oznámiť rodičovi, že v prípade záujmu žiaka je mu ochotný pomôcť a potom ho aj vyskúšať.

Riešenie

Učiteľ by sa mal v rozhovore vyvarovať emotívnym prejavom. Prostredníctvom otázok by mal učiteľ zistiť, čo rodič na hodnotení vníma ako neobjektívne. Pri riešení tejto situácie je vhodné, aby učiteľ diskutoval osobitne so žiakom a osobitne s rodičom. Žiak by mal učiteľovi uviesť, ako by sa hodnotil on sám a čo ovláda lepšie a kde má nedostatky (kritické myslenie).

Odporúčania



- neprikazovať (musíš, urobíš to a to...)
- nekázať (je to tvoja povinnosť, mal by si...)
- nikoho neponižovať
- nespomínať staršie prehrešky
- nestratiť sebaovládanie, trpezlivosť a rozvahu
- neprepadnúť negatívnym emóciám
- hovoriť a diskutovať pokojne a nedať sa vyprovokovať protistranou
- nezvyšovať hlas
- nevyužívať ironické poznámky
- nenadržiavať jednej strane
- neriešiť konflikt z pozície sily
- neskákať stranám konfliktu do reči
- neaktívne počúvať
- vyhýbať sa riešeniu konfliktov autoritatívnym spôsobom



„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 je v moci
každého, a to nie je ľahké.“

(Aristoteles)

Použitá literatúra

1. Bednařík, A. 2003. Riešenie konfliktov. [online]. Bratislava: PDCS, 2003. s. 18, s. 26-30. ISBN: 80-968095-4-7. [cit. 22. 02. 2021]. Dostupné na internete: <https://www.pdcs.sk/publikacie/detail/riesenie-konfliktov>
2. Kopányiová, A., Smiková, E. 2013. Riešenie konfliktných situácií v školách a školských zariadeniach. [online]. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum, 2013. s. 6 ISBN: 978-80-8052-523-1. [cit. 22. 02. 2021]. Dostupné na internete: http://is.komposyt.com/pre-odbornikov/psychologicka-cinnost/preview-file/smikova-kopanyiova_riesenie-konfliktov-438.pdf
3. Lauková, N. 2018. Konflikty v škole. Bratislava: RAABE, 2018. s. 22. ISBN: 978-80-8140-318-7
4. Martinková, J. 2014. Riešenie konfliktov v škole. [online]. Bratislava: Metodicko-pedagogické centrum, 2014.[cit. 22. 02. 2021]. Dostupné na internete: https://mpc-edu.sk/sites/default/files/projekty/vystup/10_ops_martinkova_jana_-_riesenie_konfliktov_v_skole.pdf

Použité internetové zdroje

- <http://sosprk.sk/dokumenty/vychovne-poradenstvo/triednicke-hodiny-namety/konflikty-v-triede.pdf>
- <https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/3864/preco-vznikaju-konflikty-v-triede>
- <https://vyriesmespor.sk/2020/07/06/skola-a-konflikt-co-s-tym/>
- http://www.citaty.sk/aristoteles_p-autor_id-28.html
- <https://vyriesmespor.sk/2020/07/06/skola-a-konflikt-co-s-tym/>
- <https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/3864/preco-vznikaju-konflikty-v-triede>
- <https://oskole.detiamy.sk/clanok/riesenie-konfliktov>
- <https://eduworld.sk/cd/jaroslava-konickova/2259/techniky-ktore-pomahaju-detom-zvladnut-konflikty>
- <https://exitdep.com/1473-prevention-and-resolution-of-conflicts-between-teach.html>