

# KULTÚRA RIEŠENIA KONFLIKTNÝCH SITUÁCIÍ V STREDNÝCH ODBORNÝCH ŠKOLÁCH

## CULTURE OF SOLVING CONFLICT SITUATIONS IN THE SECONDARY VOCATIONAL SCHOOLS

Drahomíra Kučírková<sup>1</sup>

### Abstrakt

Autorka štúdie sa zaoberá problematikou riešenia konfliktných situácií v stredných odborných školách, venuje pozornosť predovšetkým klasifikácii činiteľov psychickej záťaže a náročným situáciám, ktoré súvisia s prejavmi socio-patologických javov v školskom prostredí. Autorka sa zameriava na príčiny vznikajúcich konfliktov, ich priebeh, stratégie a spôsoby riešenia, poukazuje na význam intervencie učiteľa v riešení konfliktov v žiackych skupinách.

**Kľúčové slová:** záťaž, konflikt, problémová situácia, riešenia konfliktnej situácie, stredné odborné školy

### Abstract

The author of the study deals with the solution of conflict situations in secondary vocational schools. She pays attention to the classification of mental stress factors and difficult situations associated with signs of socio-pathological phenomena in school. It focuses on the causes of emerging conflicts, their progress, strategies and solutions. The author highlights the importance of teacher intervention in resolving conflicts in groups of pupils.

**Key words:** load, conflict, problem situation, solutions conflict situation, secondary vocational schools

## ÚVOD

V posledných rokoch sme svedkami mimoriadneho záujmu učiteľov odborných predmetov o problematiku zvládania náročných situácií v prostredí stredných odborných škôl. K náročným situáciám patria situácie výkonnostne náročné, problémové, konfliktné, stresogénne a frustrujúce. Problémové situácie sú v odbornej literatúre charakterizované ako nové situácie s vysokou mierou neurčitosti, také, s ktorými sa jednotlivec doteraz nestretol. Sú charakteristické napätím. O. Mikšík považuje za najzávažnejšie nasledovné situácie:

- tie, v ktorých človek stojí pred problémom vyrovnávať sa s novým systémom života a činnosti, s novými povinnosťami a požiadavkami;
- pre riešenie ktorých nie je jednotlivec vybavený dostatočnými skúsenosťami (In Ruiselová, 1997).

Učitelia stredných odborných škôl sa stretávajú s novými požiadavkami na výkon učiteľskej profesie, vyplývajúcimi z prijatého modelu profesijného rozvoja učiteľov. Nový

---

<sup>1</sup> Mgr. Drahomíra Kučírková, CSc., e-mail: drahomira.kucirkova@uniag.sk, Fakulta ekonomiky a manažmentu SPU v Nitre, Tr. A. Hlinku 2, 949 76 Nitra

model by mal prispievať k zvyšovaniu kvality profesijných kompetencií učiteľov, k oceneniu ich práce a k uznaniu učiteľského statusu, prestíže učiteľskej profesie v spoločenskom živote. Avšak administratívna náročnosť nového systému, komplikovanosť a neprehľadnosť systému hodnotenia práce učiteľov vedú ku vzniku náročných situácií v prostredí stredných odborných škôl. Na daný stav poukazujú verejné diskusie učiteľov, vyjadrujúcich sa k predmetnej problematike. Závažnými sa v posledných rokoch stávajú disciplinárne problémy v škole, ohrozujúce osobnú dôstojnosť a zdravie žiakov i učiteľov. Výskumy realizované v posledných rokoch poukazujú na stúpajúcu tendenciu výskytu socio-patologických javov v školách, na nutnosť zlepšenia spolupráce a komunikácie škôl s odborníkmi v oblasti primárnej prevencie. Problémom stredných odborných škôl však naďalej zostáva nedostatok finančných prostriedkov, čo im bráni zamestnať takých odborníkov, akými sú školský psychológ, sociálny pedagóg alebo špeciálny pedagóg. Je však potrebné, aby učitelia stredných odborných škôl pred jednotlivými problémami nezatvárali oči, aby na vznikajúce problémy nazerali objektívne a snažili sa ich nielen riešiť, ale im najmä predchádzať. Učitelia by mali byť schopní nakloniť si svojich žiakov, vybudovať si k nim pozitívny vzťah a v čase krízy byť ich dôverníkmi (Bradová, 2011).

Porušovanie školskej disciplíny môže byť vyvolané biologickými ako aj sociálnymi faktormi. Nežiaduce správanie žiakov vyvolávajú i situačné faktory (atmosféra v škole, v triede, zážitok z predchádzajúcej hodiny, nuda na vyučovaní a i.). V školách narastá agresivita a násilie, žiaci vyšších ročníkov využívajú mladších spolužiakov na realizáciu vlastných cieľov a narúšajú tak adaptáciu týchto žiakov na školu. S cieľom uvoľniť napätie, podvihnúť vlastné sebavedomie, sebahodnotenie a obraz svojej osoby, žiaci ponížujú mladších (Stankovski, 2004).

V daných súvislostiach sú učiteľova odbornosť a kompetentnosť vždy viazané na konkrétnu situáciu (situovanú znalosť). Ako zdôrazňuje O. Obst, situovaná znalosť je daná tým, že učiteľ vychádza z dobrej znalosti inteligenčných predpokladov jednotlivých žiakov, pozná ich ďalšie osobnostné charakteristiky, žiaci poznajú učiteľa a vedia, že môžu očakávať kvalitné, aj keď náročné vyučovanie. Od učiteľa sa očakáva, že bude plniť celý rad rozličných, niekedy i protichodných úloh. Či pri tom uspel je často neľahké spoznať (Kalhous - Obst, 2002, s. 92- 95). Naším cieľom je poukázať na možnosti zvládania záťažových situácií a riešenie konfliktných situácií v stredoškolskom prostredí.

## **1. ZÁŤAŽOVÉ SITUÁCIE A ICH ZVLÁDANIE**

Záťažovými situáciami, podľa viacerých odborníkov, môžu byť situácie neprehľadné, nejednoznačné, nekontrolovateľné a nepredvídateľné z hľadiska ich vývoja (Schrageová, 1996; Kusá, 1995; Oravcová, 2004). Psychosociálna záťaž (psychosocial stress) vyplýva z obťažnejších sociálnych vzťahov či situácií. Jej ukazovateľmi môžu byť: strata pocitu dobrého zdravia, zosilňujúce pocity neistoty, rastúce pocity vnútorného alebo vonkajšieho ohrozenia, prehĺbujúce sa pocity nedostatočnosti v sociálnych rolách a úlohách, neschopnosť prispôbiť sa novým situáciám, pocit ohrozenia života, ktorý vedie k životnému bilancovaniu (Hartl – Hartlová, 2000, s.699). Záťažovými situáciami však môžu byť nielen tie, ktoré kladú na jednotlivca nadmerné požiadavky, riešenie ktorých nezodpovedá kapacitným možnostiam jednotlivca, ale aj tie, ktoré sú dané situačnými nárokmi na jednotlivca. To znamená, že napríklad i jednotvárnosť situačných požiadaviek môže obmedzovať alebo znemožňovať uplatnenie schopností jednotlivca (Kusá, 1995). Uvedené skutočnosti poukazujú na vplyv záťažových situácií vznikajúcich v školskom prostredí na psychiku učiteľov a žiakov. K situáciám, ktoré môžu vyvolať psychickú záťaž jednotlivca podľa O. Mikšíka (2001) patria nasledovné situácie:

- *výkonnostne náročné situácie* (v extrémnej podobe vedú k vyčerpaniu psychických a fyzických síl),
- *problémové situácie* (vyžadujú si nové riešenie, nový spôsob činnosti – môžu viesť k neschopnosti jednotlivca riešiť problém, vtesnať sa do situácie),
- *frustrácie* (medzi jednotlivcom a cieľom jeho činnosti sa objaví prekážka - syndrómy frustrácie a deprivácie),
- *konfliktné situácie* (vedú k dezintegrácii rozhodovacích procesov),
- *stresogénne situácie* (vedú k dezintegrácii psychických štruktúr).

Klasifikácia záťažových činiteľov, stresorov a prekážok napomáha odlišiť jednotlivé druhy záťažových situácií, môže prispieť k presnejšej špecifikácii pojmov frustrácia, deprivácia, a konflikt. Poukazuje na základné rozdiely v činiteľoch, ktoré ich podmieňujú. Hranice medzi jednotlivými typmi nie sú presne vymedzené a v reálnom živote sa veľakrát jednotlivé typy záťažových situácií prelínajú. Napríklad frustrujúca situácia môže počas jej riešenia nadobudnúť podobu konfliktnej situácie. Najmä vtedy, keď sa prekážkou stávajú dva alebo viaceré rovnako významné motívy, ktoré smerujú k dosiahnutiu cieľa alebo vyhnutiu sa. Jednotlivec môže chápať frustrujúcu situáciu ako aktuálne ohrozenie svojej existencie, svojho života. Tým sa daná situácia stáva stresovou. Sú známe prípady, kedy frustrujúca situácia, pri jej dlhodobom pretrvávaní, prechádza do situácie strádania, čiže deprivujúcej. Ujasnenie si uvedených skutočností a jednotlivých zložiek záťažových situácií napomáha obsahovému vymedzeniu typov situácií psychickej záťaže a bráni zámene pojmov (Bratská, 2004).

Z uvedeného vyplýva, že záťažovou situáciou sa môže stať tá, v ktorej je jednotlivec vystavený silnému tlaku situačných podmienok. Napriek tomu ju nemôžeme definovať iba na základe charakteru konkrétnej situácie. Rozhodujúcim faktorom je i interpretácia situácie jednotlivcom, jeho subjektívne vnímanie náročnosti situácie. Pre niektorých jednotlivcov je tá istá situácia ľahko zvládnuteľná, iní musia vynaložiť veľa síl na jej zvládnutie a niektorí jednotlivci danú situáciu nezvládnu. Mikšík uvádza, že vplyv situácie na psychiku je funkciou reálneho rozporu medzi predpokladmi, motiváciou, schopnosťami a temperamentovými charakteristikami osobnosti na jednej strane a situačnými nárokmi na psychiku daného jednotlivca na druhej strane (1991).

Každý človek sa po celý svoj život adaptuje na sociálne prostredie v ktorom žije a reaguje tak na rôznorodé životné situácie. Sociálna adaptácia je z tohto hľadiska istým vysporiadaním sa s problémami, ktoré vznikajú v sociálnom styku a v procese formovania sociálnych vzťahov. Záťažové situácie, na rozdiel od adaptácie, kladú požiadavky nie na riešenie rutinných problémov, ale zvládanie nadlimitnej, niekedy dlhotrvajúcej záťaže, riešenie kríz, ktoré sa nevyskytujú bežne a človek často nedisponuje potrebnými vedomosťami a zručnosťami pre ich zvládnutie. Záťažové situácie zasahujú oblasť psychiky jednotlivca, môžu vyzvať fyziologické zmeny a ovplyvňujú oblasť sociálneho fungovania jednotlivca. Ak nie je jednotlivec schopný záťažové situácie riešiť, dochádza pod ich tlakom k viacerým fyziologickým a psychickým zmenám. Ako uvádza Oravcová (2004), v oblasti telesnej ide napríklad o zvýšenie TK, zrýchlené dýchanie, bolesti hlavy, krku, chrbta, nevoľnosť a žalúdočné kŕče, poruchy trávenia, hnačka, potenie, zmeny hmotnosti a iné, v oblasti psychickej spôsobujú napríklad prežívanie neistoty a úzkosti.

V bežnom sociálnom styku „zvládnuť“ znamená stačiť na určitý úkon, prácu, vedieť si poradiť na základe vlastných síl a schopností. Vedieť sa vyrovnáť a poradiť si s mimoriadne ťažkou situáciou (zvládnuť životnú krízu, takmer nezvládnuteľnú situáciu, konfliktné napätie, s niekym sa porátať...). Anglická literatúra, ako spomína Křivohlavý (1994), uvádza pojem coping (z gréc. colaphos = priamy úder-direkt-na ucho). Ide o úsilie vyrovnáť sa so situáciou bez ohľadu na úspešnosť či neúspešnosť. Coping sa líši od adaptácie tým, že nie je iba vysporiadaním sa s problémom, ale bojom o zvládnutie problému. Ide o schopnosť

človeka vyrovnat' sa (adekvátne) s nárokmi, ktoré sú naňho kladené, prípadne zvládať nadlimitné záťaže. Coping môže mať i podobu zmeny vnímania situácie alebo zmeny postoja, zvládania stresu (Hartl – Hartlová, 2000, s. 88). Je procesom považovaným za pozitívnu, žiaducu reakciu na záťaž. Podľa Bratskej je zvládanie záťažových situácií i výrazným ukazovateľom kvality života (2001).

## 2. KULTÚRA RIEŠENIA KONFLIKTNÝCH SITUÁCIÍ

Konflikt je pojem s ktorým sa denne stretávame na všetkých úrovniach spoločenského styku a preto si položíme otázku, či je náš školský život možný bez konfliktov. Logicky dospejeme k záveru, že nie. Riešením je hľadanie spôsobov zvládania konfliktných situácií v školskom prostredí. Kultúra riešenia konfliktných situácií je podmienená predovšetkým osobnostnými dispozíciami účastníkov konfliktu, obsahom konfliktu, sociálnym prostredím a zručnosťami v oblasti riešenia konfliktu.

Konflikty môžu mať vo všeobecnosti podobu konfliktov vnútorných a vonkajších. Základným predpokladom správneho riešenia vnútorných konfliktov učiteľa je uvedomenie si svojich možností (čo chce, čo môže, na čo má). V praxi to znamená:

- uvedomiť si svoje životné ciele a hodnoty;
- reálne vnímať seba a situáciu v ktorej sa nachádzam, nenahovárať si o druhých čo neexistuje (v komunikácii so žiakmi: „Asi ma považujete za prísneho, preto.....“)
- prijať skutočnosť, že život sa skladá z konfliktov (odlišné potreby, túžby, impulzy a ciele jednotlivcov);
- prijať riziko rozhodovania a mieru svojej slobody, pretože v konfliktných situáciách sa učíme vnímať sami seba, svoje schopnosti a možnosti (nenechať sa zastupovať inými, zlepšovať svoje taktiky rozhodovania a predvídať, čo sa môže stať).
- nepodľahnúť citom a panike (nerozhodovať sa v časovom strese);
- viesť vnútorný dialóg (tzv. konzekvenčná analýza, ktorá odpovedá na otázky: "Čo sa stane, keď sa rozhodnem tak alebo inak, čo môžem očakávať pri voľbe jednej alebo druhej alternatívy rozhodnutia?");
- nepodliehať mýtom o konfliktoch (mýty: konflikty sú neočakávané, preto ich nemôžeme predvídať; konflikty si nevšímam, keď ich nevidím, prestávajú exstovať; ja konflikty nevyvolávam, to tí iní; konfliktom je iba ostré, či fyzické napadnutie; na všetky konflikty platí iba jedno riešenie; odchod z konfliktu, jeho prerušenie či odvrátenie znamená prehrú; slušný chlapec alebo dievča neodvráva; dobrí ľudia nemajú konflikty; ).

Príčinou častých konfliktov medzi stredoškólakmi je nižšia úroveň rozumových schopností jednotlivcov, ktorí v konkrétnej situácii vnímajú skutočnosť konfliktne (vysvetľujú situáciu tak, že ich niekto uráža, ohrozuje). Konfliktnými bývajú často i emocionálne labilní jednotlivci (neustále podráždení, prchkí, popudliví). V stredoškolskom prostredí však zaznamenávame i zvýšenú agresivitu jednotlivcov so sklonom k nepriateľstvu a k opozícii za každú cenu. Môžu to byť i jednotlivci (žiaci ako aj učitelia) nespokojní so sebou, so svojou pozíciou v triednom či pracovnom kolektíve, nespokojní so svojim platom, uznaním, sociálnym postavením atď. Charakterizuje ich impulzivnosť, tendencia k bezprostrednému reagovaniu na podnety konfliktného charakteru bez toho, aby uvážili, čo a ako treba robiť.

Príčinou býva i zvýšená sugestibilita a nedostatok sebavedomia jednotlivca. Niektorí jednotlivci ľahko podliehajú nátlaku iných (najmä autorít), nekriticky prijímajú názory iných a v neštandardných situáciách reagujú konfliktne. Príčinou vzniku konfliktnej situácie môže byť i nedostatok sebaregulácie jednotlivca. Zvyčajne ide o jednotlivcov so zníženým sebavedomím (vonkajší vzhľad, príslušnosť k marginálnej skupine, k minorite a i.), prisudzujúcich vinu na konflikte iným.

Interpersonálne konflikty (vonkajšie) môžu v stredoškolskom prostredí nadobúdať tiež rôznorodú podobu a obsah, a to v závislosti od typu interakcií.

Rozhodovanie učiteľov v pedagogických situáciách môžu negatívne ovplyvniť nevládnuté emócie (v pedagogickej praxi nežiadúce) a profesionálna neskúsenosť učiteľa (sympatie, antipatie, nezáujem o žiaka, zaužívané postoje k určitým hodnotám, subjektívne skreslená skúsenosť s riešením rozhodovacích situácií a i.). Subjektivismus učiteľa „je súčasťou rozhodovania v podmienkach pedagogickej situácie a je potrebné s ním počítať“ (Kalhous - Obst., 2002, s. 114).

V procese predchádzania vzniku konfliktu a riešenia už vzniknutého konfliktu je vhodné rýchlo vyhodnocovať rozpoloženie žiaka, ale aj nás samotných (dospelých). Aj reakcie učiteľov môžu byť neprimerané - zapríčinené únavou, chorobou alebo nadmerným zaťažením domácimi alebo pracovnými povinnosťami. Veľmi záleží na zvolenej komunikácii smerom k žiakovi. Učiteľ by mal zvážiť, ako bude so žiakom komunikovať. Nevedomky môže podnietiť neželané správanie žiaka i vtedy, keď mu venuje neprimeranú pozornosť. Žiak môže reagovať tak, že sa snaží strhnúť pozornosť na seba. V danej situácii je potrebné urobiť opak toho, čo žiak očakáva. Nereagovať prehlásením, že dané správanie je nevhodné alebo príkazom. Príveľa príkazov je hádzaním rukavice na súboj. Často i maličkosti vedú k súboju a doťahovaní sa medzi učiteľom a žiakom, ktoré môžu vyústiť do konfliktu. Boj učiteľa (dospelého) so žiakom väčšinou nevedie ku konštruktívnemu riešeniu. Časté boje narúšajú emocionálnu pohodu na oboch stranách a oslabujú schopnosť žiaka vhodným spôsobom riešiť konflikty v rámci rovesníckych kontaktov. Žiak musí získať dostatok skúseností s konštruktívnym riešením sporov a konfliktov v školskom prostredí (naučiť sa akceptovať a rešpektovať iných, umožniť či ponúknuť partnerom náhradné riešenie). Žiaci však častejšie volia jednoduché riešenia, ktoré prinášajú výhody iba jednej strane alebo žiadnej. Keď je bojov príveľa, žiak stráca sebadôveru a stáva sa tak nerovnocenným partnerom. Preto je nevyhnutné, aby učiteľ empaticky vnímal potreby žiaka a v rámci prevencie využíval formy pozitívnej motivácie. Nekonstruktívne riešenia konfliktu často vedú k nekontrolovaným emocionálnym prejavom žiakov (zvyšovanie hlasu, hádky, osočovanie, nežiadúce neverbálne prejavy, nadávky, prejavy fyzického násillia...). V takýchto prípadoch nie je vhodné vyostrovať hraničnú situáciu a je potrebné, aby učiteľ zvolil konštruktívnu komunikáciu. Konflikty v školskom prostredí sú nevyhnutné a prirodzené. Dôležitý je však ich priebeh (konštruktívny či deštruktívny). Konflikt by mal v školských vzťahoch plniť pozitívne funkcie. Nie je súťažou kto z koho. Prax potvrdzuje, že čím sú vzťahy medzi konfliktnými stranami užšie, tým sa konflikt stáva intenzívnejším. „Vedomie existencie negatívnych aspektov prežívania a neprijemných fyziologických pochodov sprevádzajúcich konflikt, môže byť jednou z prvých bariér, ktorá zvažuje konštruktívne riešenie konfliktu. Toto vedomie vedie k negatívne nastavení na situáciu konfliktu a do značnej miery blokuje jeho možné konštruktívne riešenie... čím je dôležitejšie presadiť sa v konflikte, tým viac sa jednotlivec do konfliktu zapája a tým viac sa zvyšuje pravdepodobnosť, že bude situáciu prežívať ako ohrozujúcu“ (Oravcová, 2004, s. 291).

Najdôležitejšími faktormi, ktoré ovplyvňujú priebeh konfliktu sú:

- Osobnostné vlastnosti zúčastnených strán, ich hodnotové systémy.
- Charakter predchádzajúceho vzťahu účastníkov konfliktu (blízky, neosobný, dlhodobý, krátkodobý).
- Typ problému, o ktorý ide.
- Sociálne prostredie, v ktorom konflikt prebieha;
- Prítomnosť zainteresovaných divákov (či aktérov konfliktu niekto sleduje a hodnotí).
- Osobná stratégia oboch strán (ústupčiví, agresívni...).
- Dôsledky riešenia (odmena, trest).
- Strach z rizika – otázky dôvery voči druhému, strach zo zlyhania a prehry.

- Komunikácia medzi oboma stranami (prítomnosť komunikácie a jej forma).

Reakcie účastníkov konfliktu sú determinované tromi základnými okruhmi faktorov: postojmi ku konfliktom, dôležitosťou zdroja konfliktu pre jeho účastníkov a zručnosťami v oblasti riešenia konfliktov. Príčinám niektorým konfliktov je nutné v stredoškolskom prostredí predchádzať (zastrašovanie, frustrovanie, diskriminovanie, agresia, precitlivosť a zaujatosť, emocionálne výbuchy). Existujú však želateľné konflikty, ktoré vznikajú vyslovením a presadzovaním vlastného názoru, vyslovením kritiky a pod. L. W. Rue a L. L. Byars (In Oravcová, 2004, s. 292) uvádzajú, že zmena ku ktorej vedie konflikt môže byť pozitívna. A to v prípade, že sa hľadajú konštruktívne riešenia. Konflikt tak vedie k aktivizácii ľudí, má mobilizačné účinky, pomáha eliminovať nudu a monotónnosť v ich činnosti. Uvedení autori poukazujú na skutočnosť, že konflikt môžeme považovať i za prostriedok komunikácie. Správnu identifikáciu konfliktu, jeho pomenovaním, môžeme dosiahnuť efektívnejšieho otvorenia komunikačných kanálov a prejavenia skrytých emócií. Viac sa tak naučíme o sebe a o druhých ľuďoch. Konflikty riešené z pozície sily a moci pozitívne riešenia náročných školských situácií neprinášajú.

Z uvedeného vyplýva, že kultúra riešenia konfliktných situácií je významne determinovaná spôsobmi riešenia konfliktov. Konflikty v škole nemôžeme zredukovať iba na vzťahy učiteľ- žiak. Záťažovými sa stávajú i situácie vzťahujúce sa ku kolektívom žiakov ako aj kolektívom učiteľov. Vzhľadom na to, že obidve skupiny nesú v sebe všeobecné znaky malých sociálnych skupín, stratégie a riešenia konfliktov v sociálnej psychológii sú platné pre kolektív žiakov ako aj pre kolektív učiteľov. Riešenie konfliktov v školskom prostredí si vyžaduje, aby sme na konflikt nazerali ako organickú súčasť pedagogickej činnosti. Potreba konštruktívneho riešenia školských konfliktov musí byť reálna. Správanie ľudí v konfliktných situáciách závisí od viacerých činiteľov. Medzi najdôležitejšie patria dispozície osobnosti, postoje, sebahodnotenie a miera sebapoznania, aktuálny mentálny stav, atmosféra organizácie, osobitosti situácie (kde a kedy sa objavil konflikt), vzťahy medzi účastníkmi konfliktu, vnímavosť úmyslov a motivácie zúčastnených v konfliktnej situácii.

Riešenie konkrétnej situácie závisí predovšetkým od toho, ako sa správajú zúčastnené strany. Či sa správajú súperivo alebo spolupracujúco. Učitelia i žiaci disponujú obidvomi tendenciami správania. Každý účastník konfliktu sa usiluje o maximálne uspokojenie svojich potrieb a záujmov. K. Thomas vymedzuje päť stratégií riešenia konfliktu: vyhýbanie, súperenie, prispôbenie, kompromis a integrácia (In Oravcová, 2004, s. 296).

*Vyhýbanie* charakterizuje ako nevyriešenie konfliktu, ako obojstranný neúspech, ktorý vedie k opakovanému konfliktu. *Súperenie* síce prináša výhru silnejšieho partnera, avšak bez ohľadu na záujmy druhého. Porazený partner ďalej spôsobuje nepríjemnosti víťazovi a v konečnom dôsledku dochádza k ďalším konfliktom. *Prispôbenie* (riešenie ústupom) znamená dobrovoľný ústup jedného z partnerov v konflikte. Dané riešenie môže byť prijateľné vtedy, pokiaľ niektorému z partnerov záleží na zachovaní dobrých vzťahov so súperiacou stranou. Častý výber uvedeného riešenia však vedie k tomu, že okolie od neho začne vyžadovať ústup aj vtedy, keď nebude chcieť ustúpiť, pretože by mal pocit straty dôstojnosti svojej osoby. Vhodným riešením konfliktu je *kompromis*. Vedie k tomu, že riešením konfliktu získavajú obidve strany. Je integratívnym riešením, ktoré si však vyžaduje ochotu obidvoch strán k vyjednávaniu a taktiež zručnosť zvládania konfliktnej situácie.

Každý konflikt má svoje fázy v ktorých sa rozvíja. Vychádzajúc z vymedzenia fáz konfliktu S. Tysonom (Tyson – Jackson, 1997) môžeme uviesť, že konflikt v triednych kolektívoch zvyčajne prepukne vtedy, keď sa názory žiakov javia ako nezlučiteľné. V triede sa vytvárajú záujmové skupiny, ktoré sledujú odlišné, často i protichodné ciele. Konflikt sa začína identifikáciou odlišných názorov a záujmov, ktoré sú nasledne konfrontované v skupinovej diskusii. Takáto diskusia zvyčajne vedie k zosilneniu postojov súperiacich strán

v dôsledku zverejnenia daných názorov a postojov. Nasleduje eskalácia, tj. vystupňovanie konfliktu, sprevádzané emotívnymi prejavmi, prejavmi nepriateľstva, nedôvery a obviňovania, hrozbami, vyhrázaním sa a agresiou. Najmä agresia v triednych kolektívoch vyvoláva agresívne prejavy druhých a dochádza k špirálovému vyústeniu konfliktu. Keď si však účastníci konfliktu uvedomia, že vedú neplodnú komunikáciu, ich emócie sa ukludňujú, na rad prichádza racionálna ochota k vyjednávaniu. Táto môže viesť k hľadaniu riešenia.

Odborníci uvádzajú, že najčastejšími príčinami konfliktov medzi žiakmi v školskom prostredí sú príčiny komunikačné. V každej etape konfliktu môže učiteľ zasiahnuť intervenciou. Vo fáze príznakov nezhody žiaci sami môžu napomáhať hľadaniu riešenia. V ostatných etapách je vhodnejším zásah učiteľa ako tretej, nestranej osoby, ktorá žiakom pomôže *vyjednať, facilitovať alebo meditovať riešenie*. Vyjednáváním rozumieme hľadanie riešenia prijateľného pre obidve strany. Facilitácia je takým riešením konfliktu, kedy sa učiteľ ako nestranná osoba usiluje, za priamej účasti konfliktných strán, napomáhať hľadaniu riešenia konfliktu. Keď prima komunikácia konfliktných strán nie je možná, učiteľ vystupuje v roli mediátora. Vo všetkých prípadoch je však potrebné ponechať zodpovednosť za hľadanie riešenia na žiakoch. Učiteľ iba riadi a vedie priebeh diskusie.

Poznatky nadobudnuté výskumom dokumentujú mnohorakosť zastúpených typov situácií psychickej záťaž, spôsobov riešenia záťažových situácií (vrátane konfliktných situácií) a prezentovaných stratégií. Riešeniu problematiky zvládania záťažových situácií v súčasnom období významne napomáha záujem žiakov, učiteľov, vychovávateľov a školských psychológov o tieto otázky v súvislosti s realizáciou projektu Zdravá škola. Svedčia o tom mnohé výcvikové programy, programy prevencie realizované v posledných rokoch na Slovensku a záujem o metodické príručky pre učiteľov (Bednařík, 2001; Bednařík, 2004; Bradová, 2011; Rosová, 2011 a i.).

O riešenie problémov a prevenciu náročných situácií spojených s problémovým správaním žiakov stredných škôl, ktoré sú ťažko zvládnuteľné bežnými pedagogickými postupmi, sa v súčasnosti pokúša Mediačno-konzultačné centrum Sova v spolupráci s organizáciou Forum for Communication in Mediation. Pilotný projekt sa realizoval na Gymnáziu Matky Alexie v Bratislave a na Obchodnej akadémii v Hlohovci. U študentov i pedagógov sa stretol s veľkým ohlasom. Hlavným cieľom projektu je naučiť žiakov stredných škôl techniky zvládania konfliktov prostredníctvom modelových cvičení. Pripraviť žiakov na asertívne vystupovanie, poskytnúť školám prevenciu pred násilím, šikanou a konfliktnými situáciami v škole. Zručnosti z peer mediácie umožnia žiakom lepšie poznať nástroje na zvládanie konfliktov v školách i mimo nich.

## ZÁVER

Kultúra riešenia konfliktných situácií je významne determinovaná spôsobmi riešenia konfliktov. Dôležitým východiskom pre riešenie konfliktu ako záťažovej situácie je naučiť účastníkov konfliktu poskytovať efektívnu spätnú väzbu. Je potrebné komunikovať tie okruhy, ktoré sporiace strany môžu zmeniť a akceptovať vyjadrené potreby a záujmy obidvoch strán. Dôležitá je vyváženosť kladných a záporných okruhov komunikovaných v konfliktnej situácii a overenie spätnej väzby účastníkmi konfliktu. Je vhodné zamerať sa na odstránenie bariér, ktoré vystupujú v konflikte: nejasnosť verbálnej a neverbálnej komunikácie, prevažujúce hodnotiace súdy a pod. Učiteľia by sa mali vyvarovať vnucovaniu spätnej väzby a poskytovaniu ponaučení a rád. Mali by sa zamerať na pozitíva, ktoré môže daný konflikt jeho riešením priniesť. Zvládanie záťažových situácií a riešenie konfliktov v stredoškolskom prostredí prináša zlepšenie kvality výchovno - vzdelávacieho procesu. Riešenie konfliktnej situácie napomáha učiteľom porozumieť psychológii problémového správania žiakov, lepšie

sa orientovať v reálnych situáciách a správne ich vyhodnocovať, voliť efektívne prístupy k riešeniu konfliktných situácií. Riešenie konfliktných situácií v stredoškolskom prostredí vedie k utváraniu pozitívnej atmosféry v triedach, k využívaniu progresívnych modelov fungovania vzťahu učiteľ – žiak. Dôležitú úlohu v riešení konfliktných situácií zohrávajú i pozitívne príklady riešenia konfliktov učiteľmi, ktoré žiakom napomáhajú lepšie zvládať emócie a zvyšovať ich sebakontrolu. Kultúra riešenia konfliktných situácií v stredoškolskom prostredí v konečnom dôsledku prispieva k prevencii sociálno-patologických javov, k formovaniu priaznivej klímy a kultúry strednej školy.

## Literatúra

BRADOVÁ, K. 2011. Výskyt, prevencia a riešenie záškoláctva u stredoškolákov z pohľadu žiakov, učiteľov a odborných inštitúcií. In *Pedagogické rozhľady*, roč. 20, 2011, č. 5, s. 10-14. ISSN 1335 - 0404.

BRATSKÁ, M. 2005. Konštruktívne zvládanie záťažových situácií – súčasť prípravy na kvalitný život. In Nezník, P. (Ed.): *Medzi modernou a postmodernou*. Zborník príspevkov II. z medzinárodnej vedeckej konferencie. Košice 4.-5.11. 2004. Košice : UPJŠ v Košiciach, 2005, s. 516-522.

BEDNAŘÍK, A. 2001. *Riešenie konfliktov*. [on-line]. [cit. 2011-08-07] Dostupné na: < [http://www.pdcs.sk/files/file/Publikacie/Riesenie\\_konfliktov/01\\_UVODNE.pdf](http://www.pdcs.sk/files/file/Publikacie/Riesenie_konfliktov/01_UVODNE.pdf) > ISBN 80-968095-4-7.

BEDNAŘÍK, A. a kol. 2004. *Životné zručnosti a ako ich rozvíjať*. Bratislava : NDS, 2004. 231 s. ISBN 80-969209-5-2.

HARTL, P, HARTLOVÁ, H. 2000. *Psychologický slovník*. Praha : Portál, 2000. 774 s. ISBN 80-7178-303-X.

KALHOUS, Z., OBST, O. 2002. *Školní didaktika*. Praha : Portál, 2002. 448 s. ISBN 80-7178-253-X.

KUSÁ, D. 1995. Závaž učiteľov – jej dimenzie a vzťah k tvorivosti. In *Psychológia a patopsychológia dieťaťa*, roč. 30, 1995, č.1, s. 93-97.

MIKŠÍK, O. 2001. *Psychologická charakteristika osobnosti*. Praha: Karolinum, 2001. 257 s. ISBN 80-246-0240-7.

ORAVCOVÁ, J. 2004. *Sociálna psychológia*. Banská Bystrica : Fakulta humanitných vied UMB, 2004. 314 s. ISBN 80-8055-980-5.

ROSOVÁ, D. 2011. Program prevencie a šikanovania u stredoškolákov. In *Pedagogické rozhľady*, roč. 20, 2011, č. 5, s. 14-18. ISSN 1335 - 0404.

RUISELOVÁ, Z. 1997. Maladjustácia z interakčného pohľadu a jej prejavy u 15-ročných adolescentov na Slovensku. In Ruiselová, Z. (ed.): *Bariéry kognitívnej a sociálnej adjustácie u adolescentov*. Bratislava : ÚEPsSAV, 1997, s. 3-21.

SCHRAGEOVÁ, M. 1996. Životné udalosti a depresia. In *Československá psychologie*, roč. XL, 1996, č.5 a 6, s. 379-391, 488-501. ISSN 1804-6436.

STANKOVSKI, A. 2004. *Nástin problematiky etopedie a sociální patologie*. Ostrava : PF Ostravská univerzita, 2004. ISBN 80-7042-360-9.

TYSON, S., JACKSON, T. 1997. *Organizační chování*. Praha : Grada Publishing, 1997. 231 s. ISBN 80-7169-296-4.



**Štúdia bola napísaná v rámci výskumnej úlohy inštitucionálneho výskumu FEM SPU v Nitre č. 11/11 „Neštandardné pedagogické situácie v stredných odborných školách a možnosti ich riešenia“, na ktorej autorka aktívne participuje.**

Recenzent: PhDr. Peter Porubčan, CSc.