**Konflikty a jejich řešení**

*Zadání úkolu:*

Popište průběh a výsledek autentického konfliktu ve škole mezi pedagogem a rodičem žáka, jehož jste byli svědky nebo aktéry (popř. konflikt mezi pedagogy, nebo mezi pedagogem a žákem). Popis konfliktu a jeho výsledek zhodnoťte minimálně na 1 stránku formátu A4

*Řešení úkolu:*

1. ***Konflikt mezi pedagogem a rodičem žáka:***

***Obsah konfliktu:***

Rodič žáka obviňuje pedagoga ze špatných známek svého syna. V zásadě pedagogovy nutí svůj názor a trvá na něm. Cituji „Škola je tu od toho aby přednostně vychovávala a né rodiče, které mají svých starostí dost.“

***Průběh a výsledek konfliktu:***

1. Nejdříve bylo parafrázováno vše to co rodič řekl, tedy porozumět jeho pocity. Evidentní potřeba rodiče k tomu, aby mu někdo naslouchal a porozuměl mu – viz. Slova „rodiče, které mají svých starostí dost“. Ověřeno zda jsme jeho výkladu porozuměli.

*Tedy věty typu:* Jestli tomu dobře rozumím,…; Je to tak?; Říkáte, že ...; Je to tak?.

1. Bylo třeba porozumět prožívání rodiče. Pojmenovat jak pedagog vnímá pocity rodiče a ověřit si je.

*Tedy věty typu:* Zlobí Vás, když…;Je to tak?; Je vám líto, že...; Vnímám to správně?

1. Pedagogem byli shrnuty rodičem sdělené myšlenky, fakta a pocity a dán prostor o jejich doplnění, případně další sdělení. Sdělení mělo zjednodušenou strukturu.

*Tedy věty typu:* Mluvil jste o synovi a to vás rozčílilo. Je to tak?

1. Pedagogem bylo získáno více informací buď konkrétních, nebo vztahujících se k obsahu. Rodič byl pedagogem motivován skrze otevřené otázky.

*Tedy věty typu:* Jak to probíhalo? Co jste dělal, když…?

1. Rodič byl pedagogem oceněn za jeho zájem o syna. Pedagog rodiči projevil uznání a ochotu s pedagogem o celé věci jednat.

*Tedy věty typu:* Oceňuji Vaše úsilí.

1. Pedagog povzbudil rodiče k dalšímu hovoru svým zájmem o věc. Pedagog povzbuzuje hlavně řečí těla.

*Tedy věty typu:* Řekněte mi o tom více.

1. Konstruktivní konflikt pedagog řeší zvětšením zájmu a zvídavosti k synovi. Pedagog podal vysvětlující informace, otestoval a nastavil hranice a povinnosti za žáka z pohledu školy a rodičů. Nalezli společné řešení „rodinného konfliktu“.

*Tedy věty typu:* Ano rozumím Vám, ale je třeba na to pohlédnout ze strany…

1. ***Konflikt mezi pedagogem a žákem:***

***Obsah konfliktu:***

Žák pedagogovi podsouvá, že škola a „vůbec to učení“ nemá smysl. Pedagog prý „nic nenaučí“. „Na co by chodil do školy, když vše najde na internetu“. „Život mě naučí.“

***Průběh a výsledek konfliktu:***

1. Pedagog respektuje názor a osobní zónu žáka.
2. Žák v afektu stál, pedagog se jej tedy snažil posadit.
3. Pedagog byl klidný a zlehka dýchal.
4. Pedagog se nenechal vyprovokovat k hrubostem, mluvil klidně a vlídně, nedělal prudká gesta, neuhýbal očima, nezvedal obočí a nešpulil rty.
5. Pedagog fyzicky nekontaktoval žáka, respektuje jeho osobní prostor.
6. Pedagog použil asertivní techniky, zvláště „obehraná gramofonová deska“, „technika otevřených dveří“.
7. Pedagog nechal žáka mluvit a žákovi vysvětlil, že v budoucnosti bude mít větší možnosti uplatnění a výběru v životě, oproti méně vzdělaným, že škola není jen o učení, ale i o vytváření sociálních vazeb, dovednosti se spracování informací a jejich následné uplatnění v praxi,… Ozřejmil žákovi jeho práva ve vztahu ke škole.
8. Pedagog měl pozitivní přístup ke konfliktu a respektoval tyto žákovi práva:

právo přemýšlet, právo lišit se, svoboda slova , respekt k odlišnostem, legitimita konfliktů, význam konfliktů pro život a vlastní vývoj,

užitečnost konfliktů, neodstraňovat, ale řešit, rozdíl mezi myšlenkami a činy, každý návrh je myslitelný , každé řešení není uskutečnitelné, společné hledání optimálního řešení