

Anotace

Projekt Vyprávěj příběhy je postaven na práci v týmu, navíc jeho zásadní část – tvorba výstupu – je postavena na kreativním procesu. Obě tyto charakteristiky naznačují, že se vám může přihodit – a velmi pravděpodobně přihodí – konfliktní situace. Konfliktní situace může velmi snadno vyústit v konflikt, na jehož konci může být rozpad týmu, nedokončení projektu a pocity selhání. I když ne každá situace musí být takto fatální, je určitě dobré si vyzkoušet dopředu konfliktní situace identifikovat a efektivně je řešit. Řešení a moderace konfliktů je jednou ze zásadních dovedností při vedení skupiny.

Cílová skupina

Žáci 3. a 4. ročníků středních škol, kteří vedou mladší spolužáky

Počet účastníků

Libovolný, až 1 třída

Časová dotace

45 minut

Pomůcky

Papíry, papírky post-it, role papíru, psací potřeby, počítač a projektor

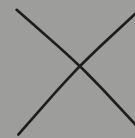
Postup

1. Projděte si 5 základních kroků řešení konfliktů:

Krok 1: Zjistěte, co je původem konfliktu. Čím více informací o původu konfliktu máte, tím snáz můžete pomoci jeho vyřešení. Důležité je mluvit s oběma stranami sporu, abyste mohli vystupovat nestranně. Velmi důležité je tzv. aktivní naslouchání – dejte oběma stranám najevo, že rozumíte jejich úhlu pohledu, a to i v případě, že máte hned jasno v tom, kdo je ve sporu „v právu“. Vaše role totiž není spor soudit, ale pomoci zúčastněným, aby svůj spor vyřešili k oboustranné spokojenosti (ne nutně vaší).

Krok 2: Zjistěte, zda konflikt nevyrůstá z předchozího neřešeného problému. Často není jádrem konfliktu konkrétní situace, která ho spustila, ta může být pověštnou





poslední kapkou komplexnějšího problému. Pomoci může např. otázka: „Kdy se mezi vámi poprvé objevil nějaký problém?“

Krok 3: Vyžadujte řešení od stran konfliktu. Nejste to vy, kdo má přijít s řešením, ale lidé, co jsou v konfliktní situaci. Vy jste tam od toho, abyste jim pomohli řešení najít (pozor, nepodsouvat!). Zase vám mohou pomoci otázky, např.: „Co by vám pomohlo k tomu, abyste tento problém vyřešili? Jak můžeš ty pomoci vyřešení tohoto problému?“

Krok 4: Vypíchněte řešení, které mohou podpořit obě strany. To se lehkou řečnou, že? Proto je důležité poslouchat obě strany, sledovat jejich řeč těla a neklonit se na žádnou stranu konfliktu. Naopak můžete verbalizovat (říci nahlas) výhody jednotlivých řešení jak z perspektivy obou stran konfliktu, tak se zřetelem k cíli, který obě strany sledují (vytvořit smysluplný a kvalitní výstup – např. video o pamětníkovi).

Krok 5: Společně nalezené řešení. Teď musí obě strany souhlasit s jedním z řešení, které jste společně identifikovali v bodu 4. Není od věci s aktéry promyslet, co se stane v případě opakování konfliktu v budoucnosti. Např. pomocí otázky: „Co uděláš, když se podobný konflikt mezi vámi objeví v budoucnosti?“

Tak, teorii už máme za sebou a teď je čas na praxi:

2. Pustte si krátkou ukázkou ze seriálu Big Bang Theory, šestá série, epizoda 09 (jde o situaci, v níž eskaluje konflikt o parkovací místo přímo na parkovišti), nebo jinou ukázkou, která ukazuje eskalaci konfliktní situace.

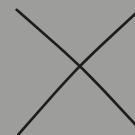
Identifikujte a popište ve skupinách problém a strany konfliktu. Svá řešení sdílejte. Může vám pomoci znalost seriálu a jeho postav, pokud z vaší skupiny nikdo seriál nezná, můžete zadat sledování libovolné epizody jako domácí přípravu předem.

Vyberte ve skupině 2 dobrovolníky, každý bude představovat jednu ze stran konfliktu (je výhodou, pokud tito dobrovolníci znají seriál, pokud ho neznají, mohou si motivace postav vymyslet – nejde o to být věrný seriálu, ale sehrát konfliktní situaci, k níž je video evokačním materiálem.) Třetí dobrovolník se stane mediátorem.

Dva dobrovolníci – strany konfliktu budou mít cca 5–8 minut na přípravu – si ujasní mezi sebou, zda shodně přečetli situaci z videa, ujasní si motivaci jednotlivých postav k jednání.

Tři dobrovolníci sehraji scénku řešení konfliktu – postupují po 5 výše uvedených krocích. Třetí dobrovolník je v roli mediátora konfliktu. Ostatní studenti jsou v roli diváků – zapisují si své postřehy o tom, co vidí.





Scéna 1: Zjišťování informací o konfliktu: mediátor získává informace o konfliktu – o co ve sporu jde. Diváci sledují zejména (forma checklistu):

- Zda mediátor získal všechny relevantní informace.
- Jak by mediátor mohl získat chybějící informace.
- Zda mediátor aktivně naslouchal oběma stranám konfliktu.
- Jaké znaky aktivního naslouchání jsme pozorovali.
- Jaké chyby mediátor při aktivním naslouchání udělal / čím by aktivní naslouchání šlo vylepšit.
- Jak účastníci sporu reagovali na mediátora.
- Co by mediátor mohl dělat jinak, aby na něj reagovali lépe.
- Byl mediátor nestranný? Jak jste to poznali?

Scéna 2: Identifikace předchozího neřešeného problému:

- Podařilo se mediátorovi identifikovat předchozí neřešený problém?
- Co by mu mohlo pomoci, aby ho identifikoval lépe?

Scéna 3: Strany přichází s řešením konfliktu:

- Podařilo se mediátorovi přivést strany konfliktu k tomu, aby přicházely s možnými řešeními?
- Jak se mu to podařilo?
- Co by ještě mohl udělat (jinak), aby strany přišly s konstruktivním řešením?

Scéna 4: Identifikace kompromisního řešení:

- Povedlo se mediátorovi formulovat výhody a nevýhody jednotlivých řešení z různých perspektiv?
- Vystupoval mediátor nestranně?

Scéna 5: Nalezení společného řešení:

- Povedlo se mediátorovi přivést strany k tomu, aby společně ocenily výhody některého z řešení?
- Povedlo se mediátorovi přimět strany k tomu, aby se zamyslely nad řešením podobných situací v budoucnu?

3. Reflexe: Zkuste si vzpomenout, zda jste podobné konflikty zažili v minulosti na škole? Povedlo se je vyřešit? Měli jste k dispozici mediátora? Jak byste podobný konflikt řešili dnes?

