



# Komunikace a Konflikt

# Komunikace

- Komunikace – přenos nebo výměna informací mezi dvěma nebo více jedinci
- Sociální komunikace – prostředek vzájemného dorozumění mezi lidmi
- Komunikace verbální (slovní) a neverbální (mimoslovní)
- Informace je zpráva o nějaké věci, jevu nebo situaci
- Snížení neurčitosti v důsledku získaného sdělení



**Výběr informace → Kódování → Přenos → Dekódování → Příjem**

Sdělování neúplných informací, nedokonale informační konzervy, komunikační šum → vznik konfliktů

# Komunikace a konflikt

- Konflikt může vzniknout nesprávnou nebo nevhodnou komunikací
- Konflikt z neverbální komunikace (intonace řeči, držení těla, mimika, gesta, barva pleti, vnější vzhled apod.)
- Konflikt z verbální komunikace (význam použitých slov - názorový nesouhlas, nesoulad postojů apod.)
- Komunikace jako prostředek na řešení konfliktů



„Tak, jak jste se domluvili?“

# Neverbální komunikace a její projevy v konfliktech

## Zrakový kontakt

- chvilkový upřený pohled (spojenectví), upřený pohled (hrozba), pohledy bokem (nejistota, neochota přebrat odpovědnost), pohledy ze spodu (podezíraní), mrkání (spojenectví, lehkovážnost)

## Mimika

pohyby svalů kolem očí a úst

- *stisknuté čelisti, vystouplé spánkové žíly* (hněv, napětí)
- *dopředu vystrčená brada* (agrese),
- *zúžení očí a zorniček* (nepříjemné pocity – hněv, odpor)
- *zamračené čelo* (hněv, nesouhlas),
- *stisknuté (nesouhlas) nebo vypulené pery* (odpor, opovrnutí, pochybnosti)

# Neverbální komunikace a její projevy v konfliktech

## Gestikulace

V konfliktu se gesta zesilňují, zvětšuje se jejich prostor nebo se naopak prudce snižují

- *Ilustrátory* (podporují verbální projev – gestikulace rukami, prsty)
- *Regulátory* (signalizují změnu v komunikaci)
- *Adaptéry* (uhlazování šatů, hlazení vlasů, škrabání na nosu)

## Kinetika

pohyb a dynamika celého těla

- v konfliktu zvýšený pohyb (rozčílení) nebo jeho úplné zastavění (strach), třes rukou a nohou, poklepávání prstů, zaťaté pěsti

# Neverbální komunikace a její projevy v konfliktech

## Haptika

dotyky (objetí, podání ruky, pohlazení, poklepání po pleci)  
přátelské projevy → překročení hranice → konflikt

## Proxemika

míra fyzické vzdálenosti člověka od člověka

- přibližování se (souhlas nebo agrese) – vzdalování se (nesouhlas)

## Teritorialita

souvisí s proxemikou, s prostorem a jeho obsazením

- sociální vzdálenosti: *intimní zóna* (0-30cm), *osobní zóna* (30-120 cm), *sociální zóna* (1, 2-3 m) a *veřejná zóna* (3 m a víc)

- vstup do teritoriality jiného člověka může vyvolat nepříjemné pocity a vztahovačnické myšlenky

# Neverbální komunikace a její projevy v konfliktech

## **Posturika**

polohy těla, držení rukou, poloha noh (překřížení rukou – nesouhlas, chladný postoj k nám; překřížení rukou a nohou – uzavření se apod.)

## **Paralingvistika**

způsob, jakým s námi někdo mluví – zabarvení hlasu, rychlost, plynulost řeči, tón hlasu, pomlky, změny intonace

u konfliktu: snížení pestrosti – monotónnost řeči, pomlky; zvýšení pestrosti – rychlost řeči, hlasitost, dynamická intonace

## **Produkce**

účes, upravenost, oblečení, šperky, zařízení místnosti, parfém

**Dvojitá vazba:** člověk souběžně vysílá dva typy informací – verbální i neverbální – které si protirečí

# Verbální komunikace a její zásady

- *Situace: Stojíme v řadě na lístky do kina a někdo se před nás předbíhá.*

## **Reakce podporující konflikt:**

- *Přímí útok, rozkaz*
- *Výčitka*
- *Obviňování, připisování zlých úmyslů*
- *Zesměšnění*
- *Ironie*
- *Označkování*
- *Vyhrožování*
- *Ostré odmítnutí*
- *Uděláme mu to samé, co on nám*
- *Ignorace*





# Verbální komunikace a její zásady

Efektivní řešení situace:

- **Projevení zájmu o druhého**

*„Stalo se něco, že se musíte dostat na řadu dřív?“*

- **Projevení porozumění druhému**

*„Chápu, že spěcháte“*

- **Jasně vyjádření vlastních zájmů, pocitů a potřeb JÁ výrokem**

*„Víte, já taktéž spěchám a je mi nepříjemné, když se předbíháte.  
Prosím Vás postavte se zpět na konec.“*

- **Návrhy řešení**

*„Když tak spěcháte, můžu vám ty lístky koupit.“*

*„Kdyby jste mě požádal a zeptal se, pustil bych vás před sebe.“*

# Verbální komunikace a její zásady

## JÁ výrok

- Thomas Gordon (1995) – tréninkové knihy pro rodiče a manažery
- Nekonfrontační oslovení druhé strany, která nám svým chováním způsobuje nepříjemnosti
- „*Já se cítím.. Mně je nepříjemné..*“
- Konflikt neotvíráme obviňováním druhé strany, ale **pojmenováním vlastních negativních pocitů**, které nám druhá strana způsobila
- **Oslovujeme druhou stranu nehodnotícím způsobem**, jenom popisem konkrétního chování, na které chceme upozornit
- Navrhujeme **možnosti řešení situace**
- Neútočná, slušná, ale **důrazná forma**

**CÍTÍM SE...KDYŽ...PROTOŽE...A PROSÍM TĚ, ABYS...**

# Verbální komunikace a její zásady

## JÁ výrok

Situace: Kamarád si vzal bez zeptání mojí knihu a já jsem ji pak vylekaný hledal, protože jsem si myslel, že jsem ji ztratil. Až později jsem zjistil, že ji má on.

Já výrok:

**„Petr, hrozně mně nahněvalo, když jsem zjistil, že máš moji knihu (popsat negativní pocity). Nahněvalo mně, že si ji bereš bez toho, aby jsem o tom věděl (popsání jeho chování). Myslel jsem si, že jsem jí ztratil (popsání negativních důsledků pro mně). Příště si mi dej vědět, že ji máš ty (návrh řešení).“**

# Aktivní naslouchání

- Snaha porozumět druhému a dát mu to verbálně najevo
- Nemusíme s druhou stranou souhlasit, my mu jenom dáváme, najevo že ji rozumíme: „*Ano, ano, já vám rozumím a chápu vás...*“

## Techniky aktivního naslouchání:

- **Povzbuzující** – používáme neutrální slova, nevyjadřujeme nesouhlas, ani souhlas
- **Objasňující** – ptáme se otázky na objasnění, mluvící může získat jiný, nový náhled
- **Reflektující (empatický)** – vyjadřujeme hlavní pocity mluvícího
- **Přeformulující** – přeformulujeme hlavní myšlenky a fakta svými slovy
- **Shrnující** – přeformulujeme hlavní myšlenky spolu s pocity
- **Oceňující** – uznáme hodnotu problému a pocitů druhého, projev ocenění jeho úsilí a konání

# Aktivní naslouchání

Jiří Plamínek (1994) shrnuje efektivní naslouchání a zároveň tak vyhnutí se konfliktu do několika bodů:

- Respektovat druhé a jednat s nimi s úctou
- Dbát o důstojnost druhých
- Projevovat zájem o druhé
- Vžít se do druhých
- Nenapravovat druhé
- Dát druhým prostor
- Být opravdový



# Literatura

- Bednařík, A. (2001). *Riešenie konfliktov: príručka pre pedagógov a pracovníkov s mládežou*. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov.