

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ OP3BK_PSKS

První seminář

Kontakt na vyučujícího

- **Mgr. et Mgr. Jan Mareš, Ph.D.**
(učo 22918)
 - **Konzultační hodiny:**
 - pondělí 11:30-12:30;
 - jindy po předchozí domluvě
 - *PdF MU, Katedra psychologie, Poříčí 31, Brno*
 - **Kontakt:**
 - mares@ped.muni.cz
Prosím, uvádějte v mailu učo, kód předmětu a seminární skupinu!
 - pro „všeobecné dotazy“, které mohou zajímat všechny používejte [diskusní fórum předmětu](#)

INFORMAČNÍ SYSTÉM MASARYKOVY UNIVERZITY
Osobní administrativa

- [IS MU](#)

IS.MUNI.CZ

NÁPOVĚDA
VÝVĚSKA
E-VOLBY
DISKUSE

UČITEL
ŠKOLITEL
STUDENT
ABSOLVENT
PŘEDMĚTY

- **Nápověda, rejstřík**
[nový student](#), [nové aplikace](#), ...
- **Vývěska a aktuality** - žádné nové zprávy
[návod](#), [vložit novou zprávu](#) - editorem HTML, [na titulu](#)
- **E-volby** - 0/0/1 důležité/běžné/cizí
[volit](#), [přehled a výsledky e-voleb/průzkumů](#), [vyhláše](#)
- **Diskusní fóra**
[FSS](#), [PdF](#), [MU](#), Plkárny: [FSS](#), [PdF](#), [MU](#), [PBSNJB11](#), [PST415](#), [PSY510](#), [OP3BK_PsKS](#), [OF](#)

Požadavky na zápočet

1. **Aktivní účast v seminářích (19.3., 9.4., 30.4, 21.5. 2010)**
(66%)
2. **Seminární práce:**
 - **Téma: konflikt**
 - „Konflikt v mém okolí...“; „Nejzbytečnější konflikt v mém okolí,“ atp.
 - popsat účastníky, průběh konfliktu, jeho příčiny, možné alternativní řešení...
 - **rozsah min. 2.s**
 - MS Word – pozor na název souboru („plky na sem.doc“ NE! ;)
 - vložit do odevzdávárny v ISu
 - termín odevzdání **25.4.2010**
 - **vycházejte i z doporučené literatury!**
 - anonymizovat popisované osoby (*psát ve třetí osobě, žádná pravá jména, názvy institucí... ;*)
3. **Zápočtový test (70%) 21.5.**

Studijní materiály předmětu v ISu a odevzdávání seminárních prací

The screenshot displays the IS MUNI CZ interface for the course 'PedF:OP3BK_PsKS'. The page title is 'Studijní materiály předmětu PedF:OP3BK_PsKS'. A navigation menu on the left includes 'NÁPOVĚDA', 'VÝVĚSKA', 'E-VOLBY', 'DISKUSE', 'STUDIUM', 'PŘIJÍMAČKY', 'PUBLIKACE', 'ŽIVOTOPISY', 'ELPORTÁL', 'ZÁLOŽKY', 'NOVÝ DOPIS', 'POŠTA', and 'LIDÉ'. The main content area shows a list of materials for the course 'PedF:OP3BK_PsKS Zvládnání konfliktních situací (jaro 2007)'. The materials are listed in a table with columns for 'Vložil/a', 'Vloženo', and 'Operace'. The materials include 'Studijní materiály předmětu PedF:OP3BK_PsKS /OP3BK_PsKS/', 'Učební materiály /um/', 'Odpovědníky /odp/', 'Odevzdávamy /ode/', 'Organizační pokyny /op/', and 'Poskytovna https://is.muni.cz/auth/of/1441/OP3BK_PsKS/jaro2007/'. A red arrow points from the 'Odevzdávamy /ode/' row to a text box at the bottom left. Another red arrow points from the 'Operace' column header to a text box at the bottom right.

prezentace k dispozici zde

	Vložil/a	Vloženo	Operace
Studijní materiály předmětu PedF:OP3BK_PsKS /OP3BK_PsKS/		7. 3. 2007	
Učební materiály /um/		7. 3. 2007	
Odpovědníky /odp/		7. 3. 2007	
Odevzdávamy /ode/		7. 3. 2007	
Organizační pokyny /op/		7. 3. 2007	
Poskytovna https://is.muni.cz/auth/of/1441/OP3BK_PsKS/jaro2007/		7. 3. 2007	

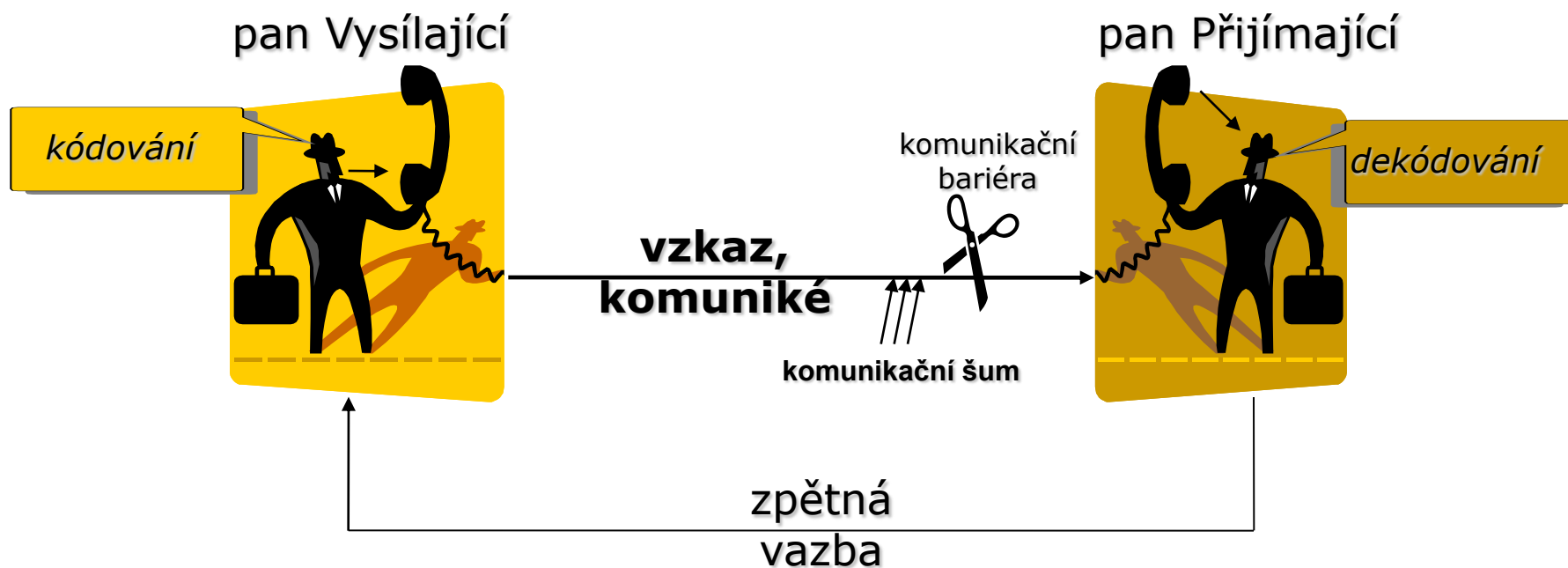
sem odevzdávat seminární práce

touto ikonkou se vkládá soubor

Literatura - výběr

- KŘIVOHLAVÝ, J. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd. 2., přepracované. Praha : Portál, 2002. 189 s. ISBN 80-7178-642
- O komunikaci obecně:
 - MAREŠ, J., KŘIVOHLAVÝ, J. *Komunikace ve škole*. Brno: MU 1995. ISBN 80-210-1070-3. s. 159-177
 - GAVORA, P. *Učitel a žáci v komunikaci*. Brno: Paido 2005. ISBN 80-7315-104-9
 - ŘEZÁČ, J. *Sociální psychologie*. Brno: Paido

Komunikace mezi lidmi - schéma



Komunikace – kromě informací

- Metakomunikační klíče (*tón, úsměv, ;*)
- Sdělování emocionálního stavu
- Sdělování vztahů a postojů k tématu rozmluvy
- Sdělování vzájemných vztahů a postojů
- Sdělování sebepojetí
- Sdělování vztahů, které si přejeme udržovat
- Sdělování pravidel o dalším průběhu komunikace

- „Nic neříkající“ sdělování

V sociální situaci není možno nekomunikovat!

Komunikace - druhy

□ Neverbální

- sdělování pohledy
- sdělování výrazem obličeje (*mimika*)
- sdělování pohyby
- sdělování fyzickými postoji (*posturologie*)
- sdělování gesty (*gestika*)
- sdělování dotykem (*haptika*)
- sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (*proxemika*)
- sdělování úpravou zevnějšku

□ Komunikace jednáním

□ Verbální

- zvuková (*system fonetických znaků*) i písemná forma (*system grafických znaků*) řeči
- otázky: *Kdo, co, jak, komu, efekt? Co řečeno nebylo, kdy (situace), s jakým záměrem?*
- paralingvistické aspekty řeči:
 - Intenzita hlasového projevu
 - Tónová výška hlasu
 - Barva hlasu
 - Délka projevu
 - Rychlost projevu
 - Přestávky v projevu
 - Akustická výplň přestávek
 - Přesnost projevu
 - Způsob předání slova

Postoje ke konfliktu

- Co si myslíte o konfliktu? Jaké má vlastnosti?
(napište 5 přídavných jmen)
 - Konflikt je:

Můj způsob řešení konfliktu

- při výměně názorů mě vždycky rozčílí, když...
- obvykle na to reaguji tak, že...
- když chci situaci zlepšit, tak...

Postoje ke konfliktu

- Konflikt často **spojován s negativními charakteristikami**, mj.:
 - ▣ *Konflikt je špatný, způsobuje stres, obavy, negativní očekávání...*
- Toto přesvědčení **se utváří na základě sociální zkušenosti** (*vliv rodičů, sourozenců, kamarádů, médií...*)
- Tyto **postoje ke konfliktu**, přesvědčení a očekávání potom **ovlivňují naše chování** v průběhu konfliktu

Konflikt v běžném životě i ve škole

- Konflikt je neoddělitelnou součástí našeho života
 - ▣ viz běžné večerní TV zprávy, denní tisk...
- Konflikt běžně potkáváme i ve škole
 - ▣ ačkoli je často spojován s násilím, jedná se většinou spíš o nedorozumění, pomlvy, verbální napadení...
- Učitelé tráví hodně času a energie snahou urovnat konflikty ve třídě
 - ▣ mohou se týkat nedorozumění mezi studenty; pedagogy školy či rodiči žáků, eventuálně nepedagogickým personálem
 - ▣ tyto konflikty mohou vést až k vyhrocené atmosféře uvnitř třídy či školy (problematické sociální klima)

Přínos konfliktů

- konflikt nemusí mít vždy negativní náboj
- konstruktivní přístup ke konfliktu může přinést i pozitiva
 - ▣ osvojení nových komunikačních dovedností
 - ▣ upevnění stávajících sociálních vztahů
 - ▣ dozvědět se něco nového o sobě i o ostatních
- schopnost řešit konflikty přináší prospěch jednotlivci i skupině
 - ▣ dovednost jasného vyjadřování stanovisek
 - ▣ dovednost efektivní komunikace
 - ▣ osvojení dovednosti naslouchat
 - ▣ konstruktivní přístup ke vzniklým neshodám

Konflikt - definice

- z latinského *conflictus* - „srazit se spolu“
- Webster - „*Srážka, soutěž, nebo vzájemný střet proti sobě stojících nebo neslučitelných sil nebo vlastností (jako jsou myšlenky, zájmy, nebo vůle)*“.
- Jedná se tedy o **nedorozumění mezi dvěma nebo více lidmi.**

Fáze konfliktu

- Fáze 1
 - ▣ Postoje ke konfliktu
 - (různé zdroje; dětství, zkušenosti, média...)
- Fáze 2
 - ▣ Vlastní konflikt
- Fáze 3
 - ▣ Odezva, reakce
 - (křik, snaha mluvit o situaci, odchod...)
- Fáze 4
 - ▣ Následek
 - (obvyklá reakce vede k obvyklému následku)

Cyklus konfliktu



-
- ***Ustoupíme***
 - ***Stěžujeme si***
 - ***Hledáme autoritu***
 - ***Nemluvíme s ním***
 - ***Brečíme***
 - ***Mlátíme kolem sebe***
 - ***Vtipkujeme***
 - ***Bavíme se o konfliktu***

Změna postoje ke konfliktu

- Pakliže se má naše reakce v konfliktu měnit, je nutné
 - ▣ Uvědomit si
 - ▣ Snažit se
 - ▣ Umět

- Např: *Jak obvykle reagujeme na konflikt?*
 - ▣ Cítíme se obviněni a nuceni se bránit?
 - ▣ Popíráme, že se skutečně jedná o konflikt?
 - ▣ Myslíme si, že to určitě nedopadne dobře?

- ▣ Co by se muselo stát, aby se situace vyvíjela jinak?
 - Ochota experimentovat.
 - Ochota vidět svou roli v konfliktu jinak.
 - Ochota komunikovat jinak (efektivně), naslouchat, reagovat.

Příčiny konfliktu

- Konflikty kvůli **majetku**
 - ▣ Dva nebo více lidí chtějí totéž, ale není toho dost.
 - ▣ „Sedí na mém místě.“ „Tohle je moje...“
- Konflikty způsobené **psychickými potřebami**
 - ▣ Přátelství, láska, úspěch
 - ▣ Obtížněji řešitelné, „tváří se“ často jako předchozí typ
- Konflikty na bázi rozdílů v hodnotových orientacích a **hodnotách.**
 - ▣ Nejhůře řešitelné
 - ▣ Atakují naše vnímání sebe sama
 - ▣ Reagujeme často stažením se
 - ▣ Minimální možnost ochoty reagovat jinak (např. významné životní změny)

Typy konfliktu

- Vnitřní (intrapsychické)
 - ▣ *„Chci zhubnout ale TAK miluju bůček...“*
- Mezi osobami (interpersonální)
- Uvnitř sociální skupiny
 - ▣ Např. *„Kliky“ uvnitř pedagogického sboru*
- Meziskupinové
 - ▣ Např. *Žáci vs. učitelé – mobily ve vyučování atp.*