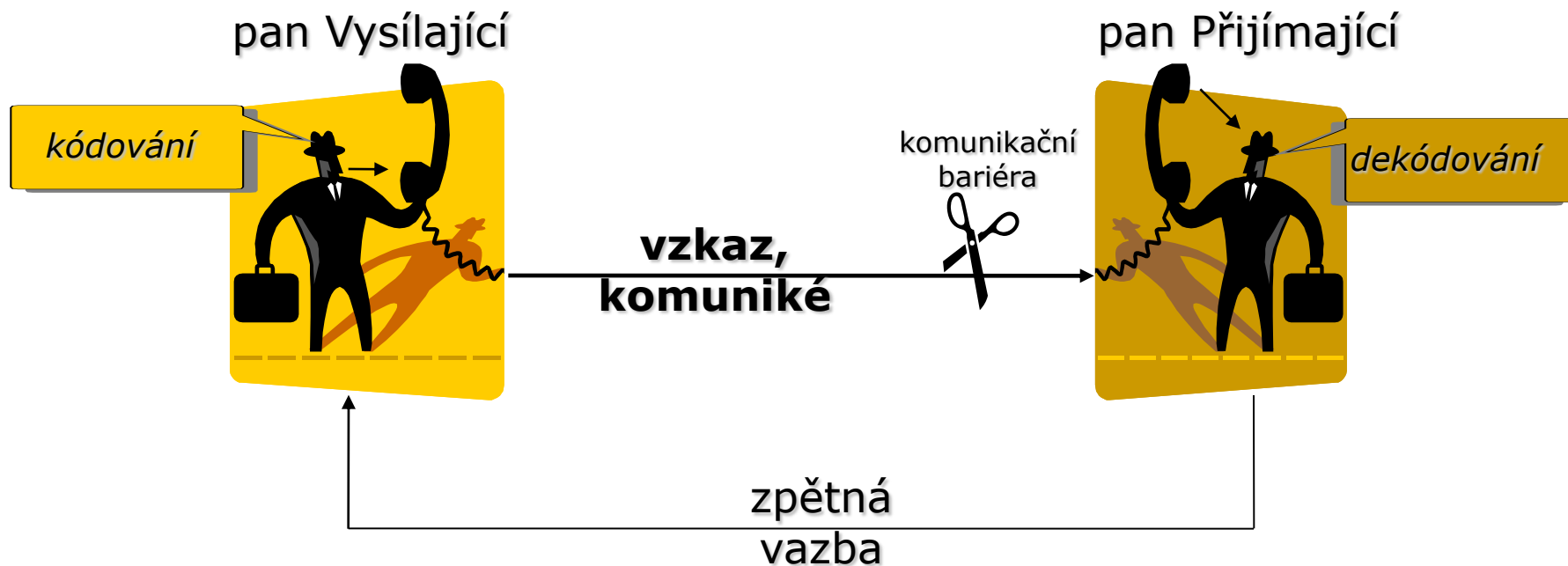


ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ OP3BP_PSKS

Komunikace - úvodem

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

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

- Co si myslíte o konfliktu?

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.*