

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ OP3BP_PSKS

Komunikace (opakování)

Postoje ke konfliktu

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

Jak efektivně komunikovat

- ochota
 - ▣ efektivní komunikace není samozřejmá; může být velmi těžká
 - ▣ je těžší v situaci kdy
 - je velký rozdíl v potřebách a očekávání
 - je velký rozdíl v hodnotové orientaci
 - je velký rozdíl v komunikačních stylech
- respekt
 - ▣ k vlastním názorům i názorům druhých
- dovednost komunikovat
 - ▣ vědět, jak komunikujeme v současnosti
 - ▣ co jsou naše citlivá místa
 - ▣ vědět, kde jsou naše hranice

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 je to konflikt?

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