

Mgr. Zuzana Kročáková

ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTNÍCH SITUACÍ

podmínky pro získání zápočtu

- ◎ 1. DOCHÁZKA
- ◎ toleruji jednu absenci z libovolných důvodů, tato absence ale musí být nahrazena
- ◎ zadání náhrady si vyžádáte e-mailem nejpozději do 1 týdne od nahrazované absence; náhradní práce bude tematicky i časově adekvátní rozsahu nahrazované hodiny.

podmínky pro získání zápočtu

2. aktivní práce v semináři – vstupy do diskuse, otázky, prezentace názorů a zkušeností...
3. plnění a odevzdávání či prezentace domácích úkolů
4. napsání zápočtového testu
(5 otevřených otázek)

cíl předmětu

Na konci kurzu bude student schopen:

- ⊙ porozumět a vysvětlit základní principy a zdroje problémů v mezilidské komunikaci, komunikaci ovlivněné stresem a předsudky, komunikačními šumy atp.
- ⊙ použít teoretické poznatky při chápání, interpretaci a řešení vlastních osobních i pracovních i konfliktů ve svém okolí
- ⊙ použít své znalosti při prevenci patologických komunikačních taktik (manipulace, komunikační fauly atp.) vedoucích ke vzniku konfliktních situací

cíl předmětu

- ◎ Naučit se přemýšlet o konfliktu jako o situaci, která má své příčiny, průběh a následky, a všechny tyto složky můžeme jako účastník konfliktu ovlivnit.

základní témata

- ⊙ Komunikace, teorie komunikace
- ⊙ Zdravá komunikace, patická komunikace, komunikace pod vlivem stresu
- ⊙ Konflikt, typy konfliktu, cyklus konfliktu, strategie práce s konfliktem.
- ⊙ Řešení konfliktu, prevence konfliktu.

Konflikt

STŘET dvou protichůdných TENDENCÍ

Konflikt doprovází

- ◎ Emoce
- ◎ Stres
- ◎ Strategie řešení – útěk, útok
- ◎ Fyzické projevy emocí
- ◎ Komunikace
- ◎ (re)definice vztahu
- ◎ Vyústění, řešení

Příčiny konfliktů

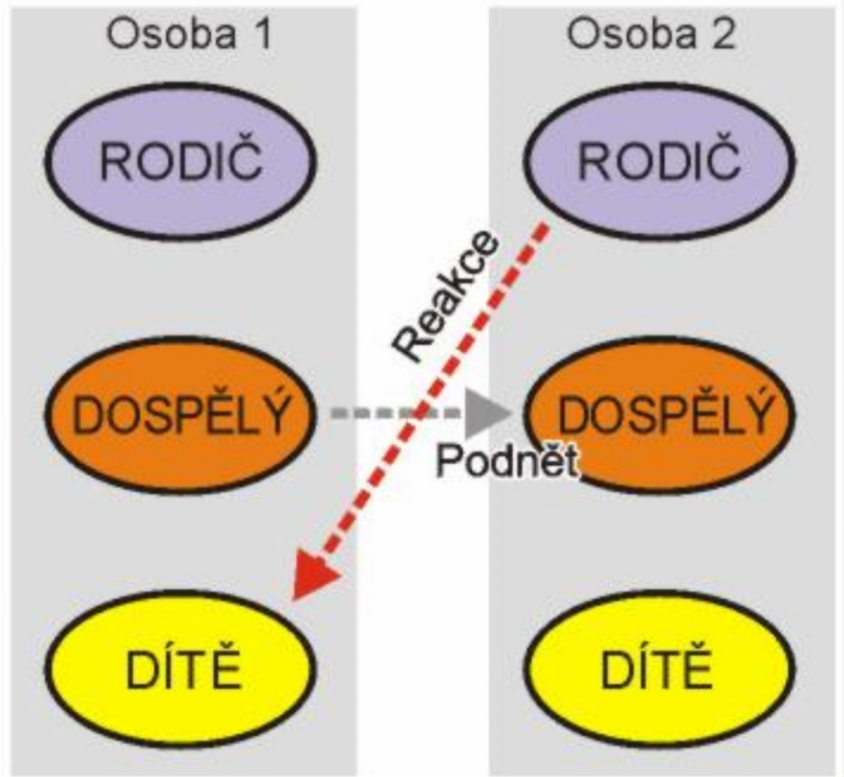
1. zjevné – důvody a záminky
2. skryté – proč?
 - ⊙ Nedodržení pravidel, dohod
 - ⊙ Nenaplněné očekávání
 - ⊙ Neuspokojené potřeby
 - ⊙ Neznalost, nedorozumění
 - ⊙ Názorový nesoulad
 - ⊙ Hájení pozice, statusu, moc

komunikační pozice (ego stavy)

- ◎ **RODIČ**
- ◎ **DOSPĚLÝ**
- ◎ **DÍTĚ**

Erich Berne – transakční analýza

Příklad křížové transakce



**doplňková
transakce**

křížová
transakce

OK stavy

Já jsem OK. Ty jsi OK.

Já jsem OK. Ty nejsi OK.

Já nejsem OK. Ty jsi OK.

Já nejsem OK. Ty nejsi OK.

1. domácí úkol

Co nejpodrobněji popište nějaký konflikt ze školního prostředí.

1. příčina – zjevná x skrytá
2. postoje zúčastněných
3. průběh – komunikace, emoce
4. zakončení - řešení

ZÁJEM

- ◎ Každá strana sporu v něm má nějaký ZÁJEM = cíl, stav, kterého chce dosáhnout
- ◎ Tento ZÁJEM není vždy plně uvědomovaný
- ◎ Cestou ke konstruktivnímu řešení konfliktu je zvědomění zájmu, a z něj vyplývající VYJEDNÁVACÍ STRATEGIE.

PROSTOR PRO VYJEDNÁVÁNÍ

- ⊙ Na opačné straně ZÁJMU je hranice, za níž nechci jít – řešení, které je pro mne nepřijatelné, nevýhodné, nepřiměřené
- ⊙ I tuto hranici je dobré si zvědomit, abychom se za ni při vyjednávání nedostali.
- ⊙ Mezi zájmem a touto hranicí je můj VYJEDNÁVACÍ PROSTOR
- ⊙ Pro některé konflikty je dobré znát i vyjednávací prostor protistrany

Rozdělení podle toho, co vyjednávající považuje
za kritérium úspěchu.

VYJEDNÁVACÍ STYLY

KOMPETITIVNÍ VYJEDNÁVÁNÍ

výhra, vlastní vítězství ⇒

soupeření formou diskuse; strany taktizují, aby byl výsledný kompromis co nejbližší jejich vlastním zájmům; kompetitivní vyjednávání staví účastníky proti sobě – čím víc jeden získá, tím víc druhý ztratí

KOOPERATIVNÍ VYJEDNÁVÁNÍ

vztahy, oboustranná spokojenost ⇒

pochoopení, že zisku se dá dosáhnout nejen na úkor druhé strany, snaha o uspokojení zájmů obou stran; závisí na invenci a dobré vůli jednajících, je potřeba odkrýt zájmy; dohoda bývá velmi stabilní, obě strany cítí spoluzodpovědnost za její uskutečnění

PRINCIPIÁLNÍ VYJEDNÁVÁNÍ

pravda, objektivní spravedlnost ⇒

zaměření se na věcnou podstatu

problému, koncentrace na vyřešení

čistého problému bez taktizování,

emoční zátěže, ulpívání na detailech;

vyjednávání vedené argumenty a stále

se vracějící k věci (*Co to konkrétně*

znamena? Jak jsi k tomu došel? Jsou

nějaké jiné možnosti?)

NESTABILNÍ STYLY

- ⊙ VIRTUÁLNÍ VYJEDNÁVÁNÍ = „tanečky“, které nevedou k žádnému výsledku; neschopnost či záměr nepřivést spor ke konci; vypadá to, že se něco řeší, ale nedochází k posunu
- ⊙ DESTRUKTIVNÍ jednání = snaha o ztráty na obou stranách; často když jedna strana výrazně posílí
- ⊙ OBĚTAVÉ jednání = altruismus preferující zisk druhé strany; je potřeba rozpoznat, co za ním je

Domácí úkol 2

Písemně odpovězte na následující otázky:

1. Kterými kroky se dá předcházet některým konfliktům se žáky?
2. Za jakých podmínek, v jaké situaci je moudré (lepší či efektivní) kázeňský přestupek žáka záměrně přehlédnout?
3. Co se Vám při předcházení konfliktům se žáky či při jejich řešení osvědčilo? Prosím o co největší konkrétnost.