



## PRŮVODCE PEDAGOGA VNITŘNÍM KLIDEM

Provedu vás možnostmi, jak ovlivnit svůj osobní  
i profesní život. Pracovat budeme s metodami  
pro zvládání stresu, nastavení mysli, zpracování vašich  
strachů, efektivní komunikace a rovnováhy vašeho života.

*Martina Šobová*





**KONFLIKTY**



## Jak komunikovat při řešení konfliktů / 05. 08. 2024



- **printscreen, záznam**
- **pracovní sešit / Word, PDF / zpracujte si v klidu, nechte si třeba i několik dnů**
- **chat, přihlášení se**

## Jak komunikovat při řešení konfliktů / 05. 08. 2024



**obsah:**

- **Komunikace x vztahy x konflikty**
- **Vztahy**
- **Co je to konflikt**
- **Příčiny konfliktu**
- **Fáze konfliktu**
- **Styly řešení konfliktu**
- **Jak řešit konflikt**
- **Role komunikace v řešení konfliktu**
- **Vztek a jak s ním pracovat**



**Komunikace**  $\approx$  **Vztahy**  $\approx$  **Konflikty**

Společné prvky pro tyto pojmy:

- rodina
- žáci
- jejich rodiče
- kolegové
- nadřízení
- podřízení





## Komunikace $\approx$ Vztahy $\approx$ Konflikty

- ➡ Komunikace / sebevědomí, sebedůvěra, práce se strachem, s trémou
- ➡ Vztahy / asertivita, klid, vztek, stres, někdy i se strachem
- ➡ Konflikty / práce na sobě, na osobním rozvoji, pochopení druhého, naslouchání

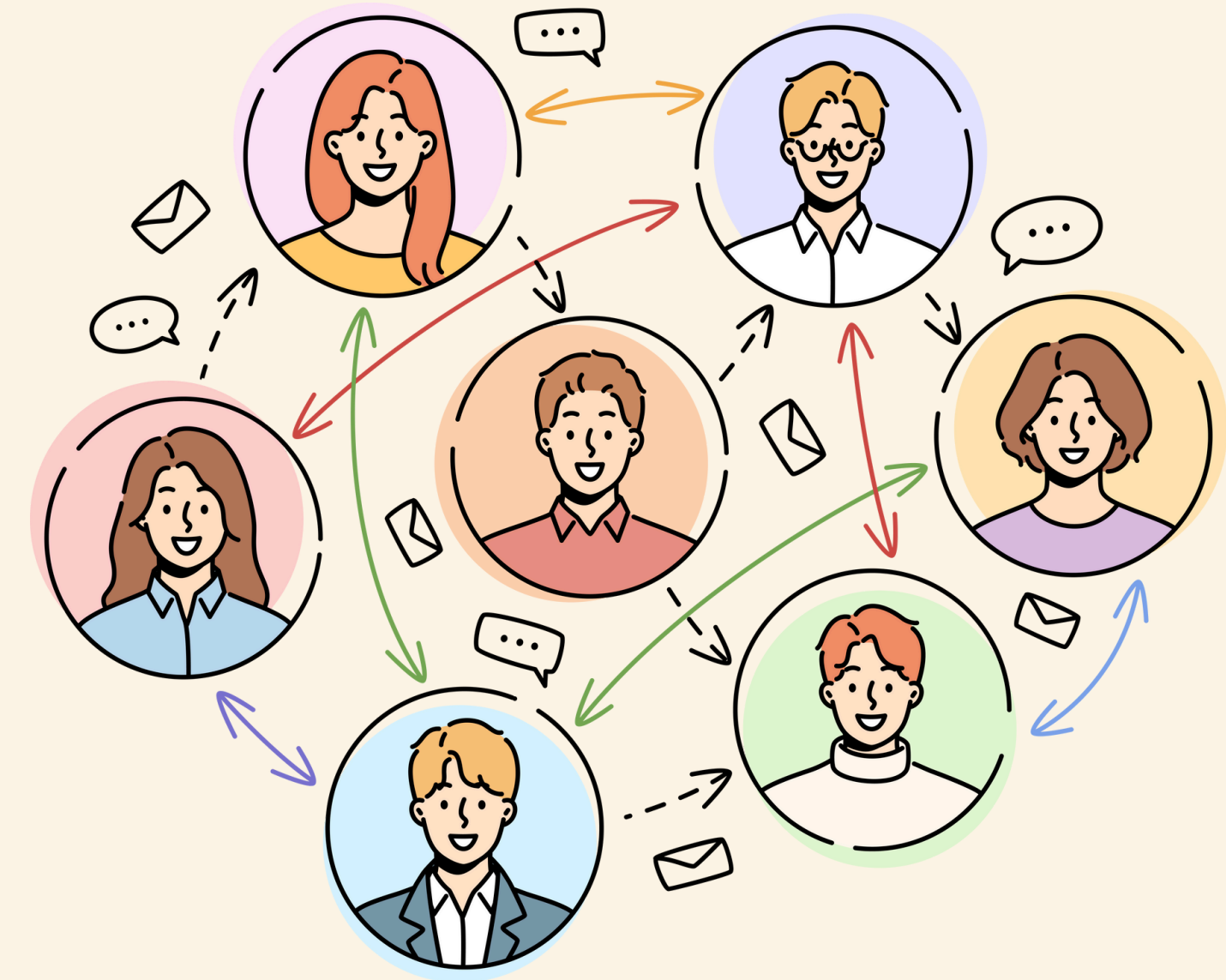




## Komunikace

### ⇒ Komunikační proces

- **KDO / sdělující**
- **CO ŘÍKÁ / obsah sdělení**
- **KOMU / příjemce sdělení**
- **ČÍM / druh komunikace**
- **PROSTŘEDNICTVÍM / prostředky, jakými je informace sdělována**
- **S JAKÝM ÚMYSLEM / záměr, motivace**
- **S JAKÝM ÚČINKEM / dopad sdělení na příjemce, pochopení účelu sdělení**



## Komunikace

⇒ Komunikační kanál

### VERBÁLNÍ /

řeč + charakteristiky jako síla, výška, barva hlasu

nebo rytmus a rychlost řeči, pauzy, melodie, srozumitelnost

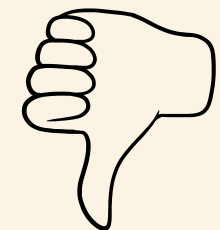
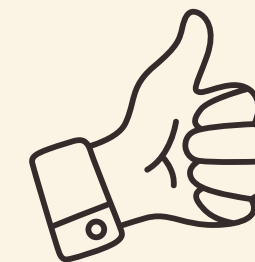
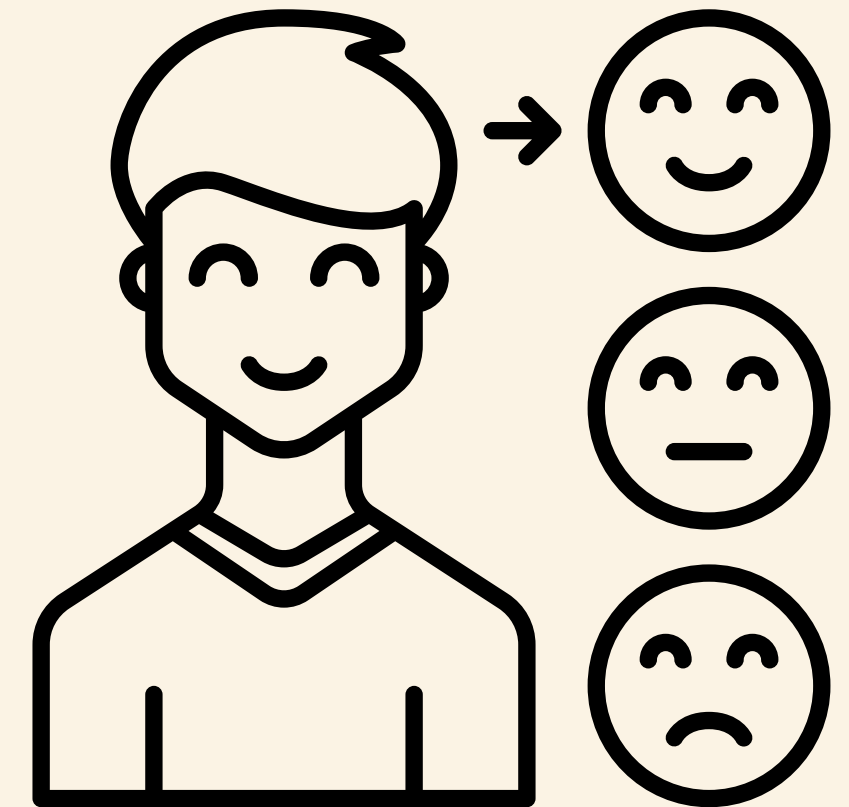
### NEVERBÁLNÍ /

prostřednictvím gest, mimiky, ale i postoje, který zaujímáme a vzdálenosti, kterou udržujeme,

příp. vyjádření emocí

### KOMUNIKACE ČINEM /

vyjádřena naším konkrétním jednáním, činem





## Komunikace

- **Autoritativní / z pozice nad**
- **Respektující (Montessori, Nevýchova) / hledání cesty**
- **Nenásilná / hledání pocitů a potřeb, následně sama sebe a komunikační cesty**
- **a další**





## Vztahy

- **Mezilidský vztah je obecná vlastnost konkrétního člověka, která se váže k jinému člověku nebo skupině lidí.**
- **Je založen na schopnosti najít, budovat, udržet, případně ukončit vztah.**
- **Vytržení ze společnosti, odstranění možnosti stýkat se s lidmi, se vždy považovalo za největší trest, který může člověka postihnout (být mu udělen).**
- **Mezilidské vztahy se projevují ve dvou nejdůležitějších formách, v mezilidské komunikaci (ve vzájemném styku a dorozumívání se) a v kooperaci (ve vzájemné spolupráci)**





## Vztahy

### ⇒ Rodinné vztahy

- Do rodiny se člověk rodí (vstupuje) bez vlastního přičinění.
- Pro tuto skupinu se používá slovo rodina.
- Dobré vztahy v nejužší rodině (děti, rodiče, sourozenci) jsou základem zdravého psychického vývoje každého člověka.



## Vztahy

### ⇒ Přátelství

- Přátelství je jedním z nejmocnějších pojítek mezi lidmi.
- Vytváří pevné, často celoživotní svazky, přinášející člověku radost a uspokojení.
- Je to především vyhraněné zaměření jednoho člověka na druhého.
- To se projevuje zejména porozuměním druhému, pochopením jeho myšlení a jednání a oceňováním jeho dobrých vlastností a chování.





## Vztahy

### ⇒ Manželství, partnerství

- je přirozeným výsledkem trvalého citového vztahu dvou lidí

### ⇒ Formální vs. neformální vztahy

- formální vztahy jsou stanoveny a mají oficiálně sepsaná pravidla chování uvnitř nějakého společenství
- neformální vztahy vznikají spontánně vyjednáváním všech členů skupiny / vznikají jako reakce na lidské potřeby sociálních kontaktů a interakcí



## Konflikty

- ⇒ z lat. *confligó, conflictum*
- ⇒ Konflikt vzniká, když dvě a více stran (osoby nebo skupiny osob) tvrdí, že mají právo na omezené zdroje nebo na jistý způsob jednání, které může být protichůdné k právům nebo touhám ostatních, nebo svým jednáním přímo porušují práva či zájmy ostatních skupin.
- ⇒ Základem úspěšného řešení konfliktů je dobrá komunikace
- ⇒ V průběhu řešení konfliktu je klíčové, abyste zůstali otevření a aktivně naslouchali názorům a potřebám druhých stran
- ⇒ Účelem řešení konfliktu je dosažení vzájemného porozumění a nalezení řešení, které přinese uspokojení všem zúčastněným



## Konflikty

### ⇒ Příčiny:

- **Názorové rozdíly / odmítání ustoupit nebo brát v úvahu pohled ostatních**
- **Komunikační bariéry / nedorozumění, zkreslování informací / špatné naslouchání**
- **Strukturální faktory / rozdíly v postavení, pravomoci či zodpovědnosti jednotlivých členů**
- **Osobní faktory / osobnost, hodnoty, emoce, stres a zdravotní problémy, teplota prostředí, hluk**





## Konflikty

### ⇒ Fáze:

- **výchozí úroveň / existují potenciální rozdíly v zájmech, hodnotách nebo normách, ale účastníci konfliktu si jich ještě nejsou plně vědomi**
- **iniciace / účastníci konfliktu si začínají uvědomovat rozdíly ve svých zájmech a potřebách**
- **eskalace / účastníci pociťují napětí, hněv, nedůvěru nebo jiné negativní emoce**
- **konfrontace / dochází k otevřeným konfrontacím mezi účastníky konfliktu**
- **stabilizace / je třeba najít společně řešení, které uspokojí potřeby obou stran**
  - / je třeba zaměřit se na obnovu důvěry mezi zúčastněnými stranami a upevnit vztahy
  - / je vhodné poučit se z konfliktu a předcházet podobným situacím v budoucnosti



## Konflikty

### ⇒ Styly řešení konfliktů



- **spolupráce (kooperativní) / zaměřuje se na hledání řešení, která uspokojí potřeby všech zúčastněných stran**
  - / vyžaduje čas**
  - / každý získá něco, co chce**
- **soutěžení (soupeřivý) / jeden subjekt se snaží prosadit své zájmy na úkor ostatních**
  - / rychlé řešení, když je to třeba**
  - / dlouhodobě může vést k narušení vztahů mezi zúčastněnými stranami**

## Konflikty

### ⇒ Styly řešení konfliktů



- **kompromis / usiluje o nalezení střední cesty mezi požadavky zúčastněných stran**
  - / rychlé řešení, když je to třeba**
  - / v některých případech může kompromis vést k vytvoření řešení,**  
**které neposkytuje optimální výsledek pro žádnou ze stran**
  - / obě strany se musí něčeho vzdát**
  - / dlouhodobě může přinášet problémy**



## Konflikty

### ⇒ Styly řešení konfliktů



- **ústup (přizpůsobivý) / jedna strana vzdává své zájmy ve prospěch druhé strany pro zachování “míru”**
  - / užitečný při udržení dobrých vztahů s ostatními nebo v situacích,**
  - kdy je žádoucí, aby druhá strana dosáhla svých cílů**
  - / někdy dobrá volba při malém konfliktu**
  - a potřebě věnovat se důležitějším tématům**

## Konflikty

### ⇒ Styly řešení konfliktů



- **ignorace (únikový) / zahrnuje vyhýbání se konfrontaci a pokus o neřešení problému**
  - / rychlý způsob ke zklidnění situace**
  - / může vést ke zhoršení problému a výsledkem mohou být narušené vztahy mezi zúčastněnými stranami**

## Konflikty

### ⇒ Jak řešit konflikty



**Vyjednávání / spočívá ve vzájemné komunikaci mezi stranami s cílem dosáhnout kompromisu nebo dohody, která uspokojí potřeby obou stran**

- 1. Pochopit potřeby a zájmy druhé strany.**
- 2. Komunikovat jasně své stanovisko.**
- 3. Hledat společné zájmy a shodu.**
- 4. Zvažovat alternativní řešení pro obě strany.**



## Konflikty

### ▣▣▣▣ Jak řešit konflikty

**Mediace / za pomoci neutrálního třetího subjektu (mediátora) obě strany hledají dohodu a nalézají řešení konfliktu**

- 1. Nepodává rozhodnutí ani neprosazuje žádnou stranu.**
- 2. Pomáhá zúčastněným stranám nalézt společnou řeč.**
- 3. Podporuje konstruktivní komunikaci a řešení problémů.**
- 4. Asistuje při vytváření dohod, které uspokojí potřeby obou stran.**







## Konflikty

### ➔ Role komunikace v řešení konfliktů

- Když rozumíte a vyjadřujete své pocity, názory a potřeby, můžete najít řešení, která uspokojí všechny zúčastněné strany.
- Důležitý aspekt je aktivní naslouchání / snažíte se porozumět druhé osobě, a také otevřeně a bez předsudků přijímáte jejich pohled
- Vyjadřujte své názory a pocity jasně a upřímně
- Používejte já - sdělení místo obviňování / mluvte o tom, co cítíte a vnímáte, aniž byste obviňovali druhou osobu / „Mám pocit, že...“
- Vyhněte se zbytečným argumentům a držte se hlavní příčiny konfliktu a jak jej můžete vyřešit



## Vztek

- ⇒ emoce, kterou charakterizuje hlavně silná nespokojenost
- ⇒ začíná jen u lehké frustrace a končí u intenzivního hněvu
- ⇒ často se to pojí i s pocitem křivdy, nespravedlnosti a touhy po odplatě
- ⇒ ke vzteku patří i tělesné reakce jako zvýšený tep nebo svalové napětí
- ⇒ a touha po agresí, ať už fyzické, nebo slovní
- ⇒ důležitá je schopnost rozpoznat a pojmenovat tedy své pocity a potřeby
- ⇒ vztek je přirozený a často potřebný / nebojujte s ním, analyzujte jej
- ⇒ signalizuje, že je potřeba něco změnit





## Vztek

- 1/ jste vzteklí oprávněně? / je situace opravdu tak vážná? / ublížil vám ten člověk schválně?
- 2/ co vám vztek říká o dané situaci? / co vám konkrétně zvedlo tep?
- 3/ co vám vztek říká o vás samých? / proč vás ta věc tolik frustruje?
- 4/ udělejte ze vzteku výhodu / využijte tu energii k řešení problému / např. úklid nebo nepříjemný rozhovor



## VÝZVA 3

- zpracujte si v pracovním sešitě body 5 a 6
  - s vašimi odpověďmi budeme pracovat na praxi 3
- 
- Vzpomeňte si na nějaký nedávný konflikt.
  - Co se vás na tomto konfliktu zvláště dotklo?
  - Jaký měl na vás vliv? Co jste cítili?
  - Proč je to pro vás bylo důležité?
  - Měli jste vůči druhé straně nějaké předsudky?
  - Co by vám v tu chvíli pomohlo?
- Je někdo, na koho máte pořád vztek?
  - Máte pocit, že byste mu toho chtěli tolik říct, ale nejde to?
  - /nadřízený, rodinný příslušník.../
  - Napište to.







**DOTAZY**

**DISKUZE**





**Děkuji  
za pozornost!**