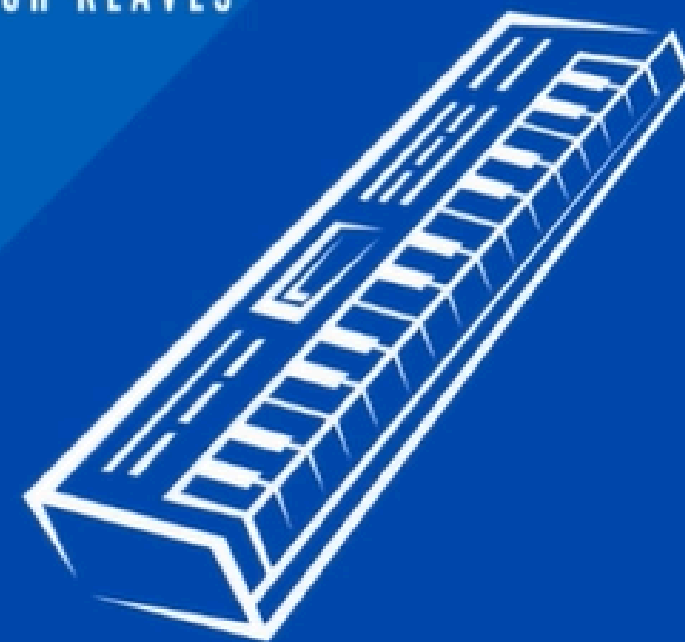


Czech Keyboard Academy

KURZY ELEKTRONICKÝCH KLÁVES



WORKSHOPY 2024

PRO PEDAGOGY ŠKOL

Stres
Sebedůvěra
Tréma
Komunikace
Konflikty
Nastavení mysli
Prokrastinace
Rovnováha

Jak lépe zvládat stres ve vypjatých situacích

Jak si věřit v nepříjemných životních okolnostech

Jak si poradit s trémou u sebe i našich žáků

Jak lépe porozumět svým pocitům a potřebám

Jak komunikovat při řešení konfliktů

Jak se na život podívat z jiného úhlu pohledu

Jak lépe naložit se svým časem

Jak být v životě spokojeni

a

BONUS ZDARMA

Metoda EFT – pomůcka pro lepší a kvalitnější život

WORKSHOPY 2024

PRO PEDAGOGY ŠKOL

KONFLIKTY

Jak komunikovat při řešení konfliktů

Budete si umět lépe poradit
v každé napjaté situaci
v osobním i pracovním životě.

Workshop Jak komunikovat při řešení konfliktů / 09. 09. 2024



- **printscreen, záznam**
- **pracovní sešit / Word, PDF /**
- **chat, přihlášení se**

Jak komunikovat při řešení konfliktů / 09. 09. 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

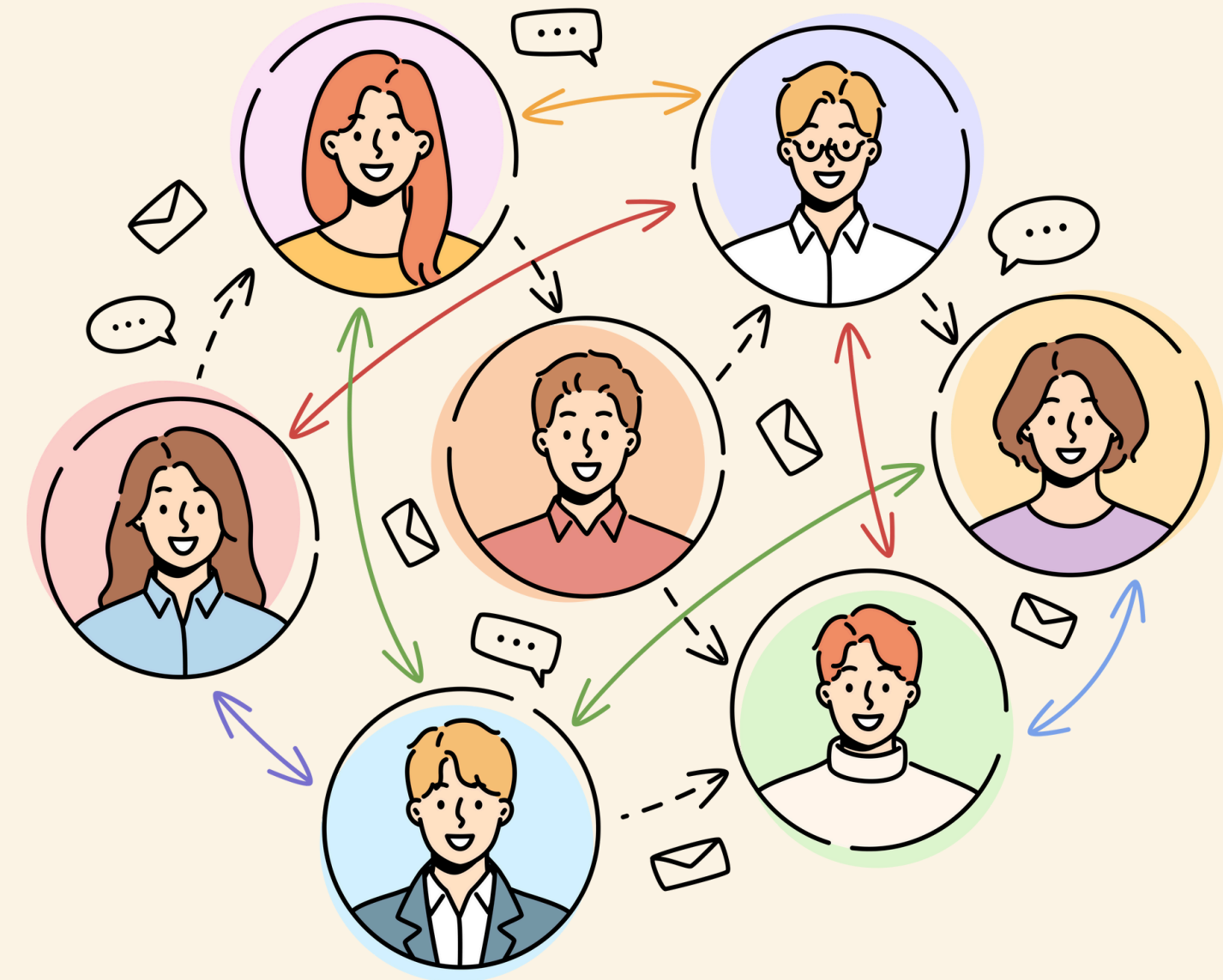
- ➡ Komunikace / sebevědomí, sebedůvěra, práce se strachem, s trémou
- ➡ Vztahy / asertivita, klid, vztek, stres, někdy i se strachem
- ➡ Konflikty / práce na sobě, na osobním rozvoji, pochopení druhého, naslouchání



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

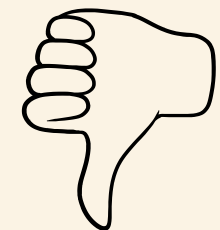
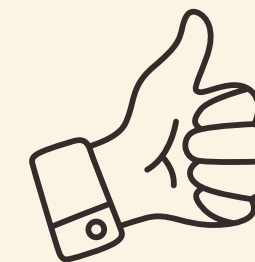
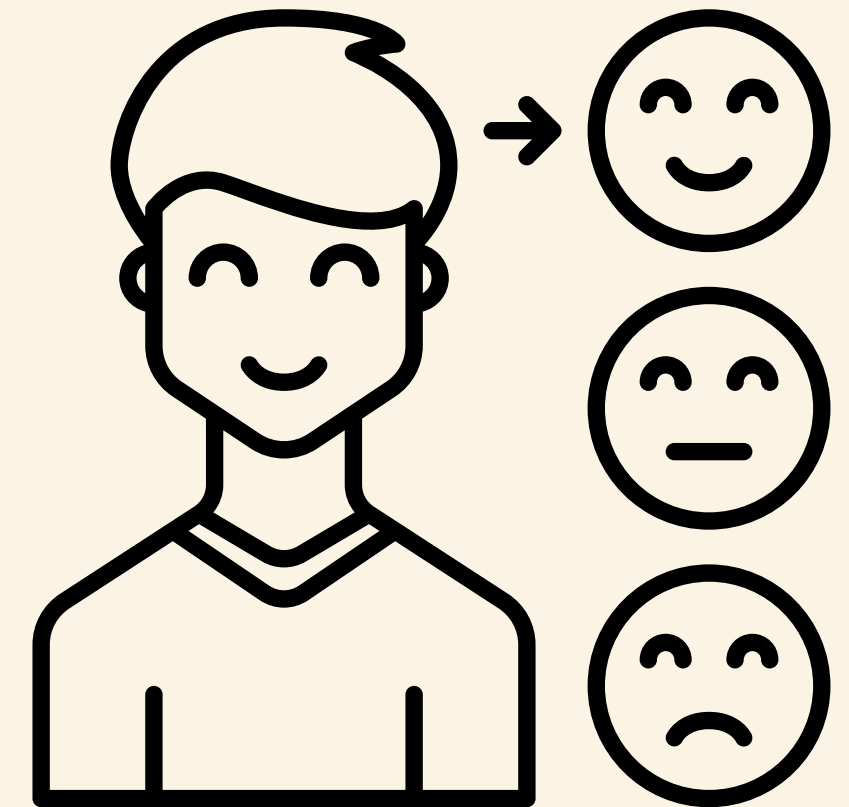
NEVERBÁLNÍ /

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:

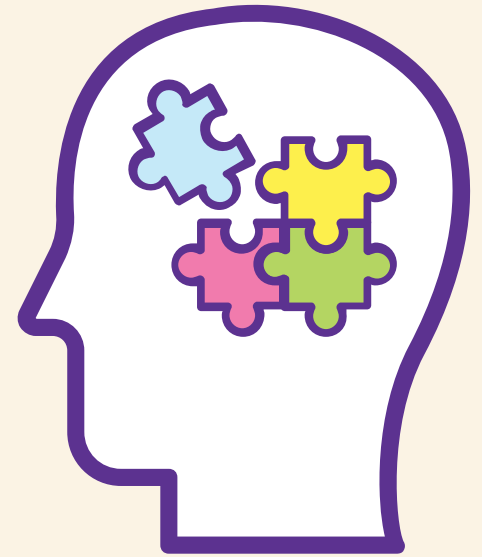
- **Názorové rozdíly / odmítání ustoupit nebo brát v úvahu pohled ostatních**
- **Komunikační bariéry / nedorozumění, zkreslování informací / špatné naslouchání**
- **Strukturální faktory / rozdíly v postavení, pravomoci či zodpovědnosti jednotlivých členů**
- **Osobní faktory / osobnost, hodnoty, emoce,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

▯▯▯ Jak řešit konflikty

Facilitace / zaměřujete se na zlepšení komunikace a tvůrčího procesu mezi zúčastněnými stranami

1. Neřeší konflikt přímo, ale zvyšuje procesní efektivitu.
2. Vytváří podmínky pro smysluplné rozhovory mezi zúčastněnými stranami.
3. Podporuje otevřenou komunikaci, zpětnou vazbu a sdílení názorů.
4. Pomáhá udržet soustředění se na cíl a priority.



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 agresii, 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



Pracovní sešit





DOTAZY

DISKUZE

Děkuji za pozornost!

