



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu:

Věda pro život, život pro vědu

Registrační číslo: CZ.1.07/2.3.00/45.0029 Síla slova

Konflikty a jejich řešení

tipy pro učitele středních a základních škol

Střední škola technická, gastronomická
a automobilní Chomutov

Obsah semináře

- o 08:30 - 10:00*
- o Situační část*

- o 10:15 - 11:45*
- o Aktivní řešení konfliktů*

- o 11:45 - 12:30 oběd*

- o 12:30 - 14:00*
- o Trocha teorie o konfliktech, asertivitě a psychosomatice*

To nejdůležitější na začátek

cíl, realita, možnosti, volba - vůle

- o Cíl :
- o Co je cílem
- o Co chcete, aby se stalo
- o Časový rámeček
- o Jak to bude vypadat až...
- o Co budou říkat žáci
- o Co budou říkat kolegové
- o Co bude říkat okolí školy

realita

- o Jaký je současný stav?
- o Co se děje ?
- o Jak to souvisí s Vámi osobně?
- o Jaké vidíte příčiny a kde?
- o Jak by současnost popsali žáci, rodiče?
- o Stalo se již, že to fungovalo? – popište
- o Čemu sami nerozumíte?

Konkrétní téma

- o CO to je konflikt ?
- o Vytvořme společně definici
- o Je to hra s pravidly bez pravidel?



Jste konfliktní ?

Řešení konfliktu :o)))

- o Konflikt zanikne sám od sebe
- o Konflikt uklidní spolupracovníci, žáci, kolegové, studenti
- o Konflikt vyřeší soud

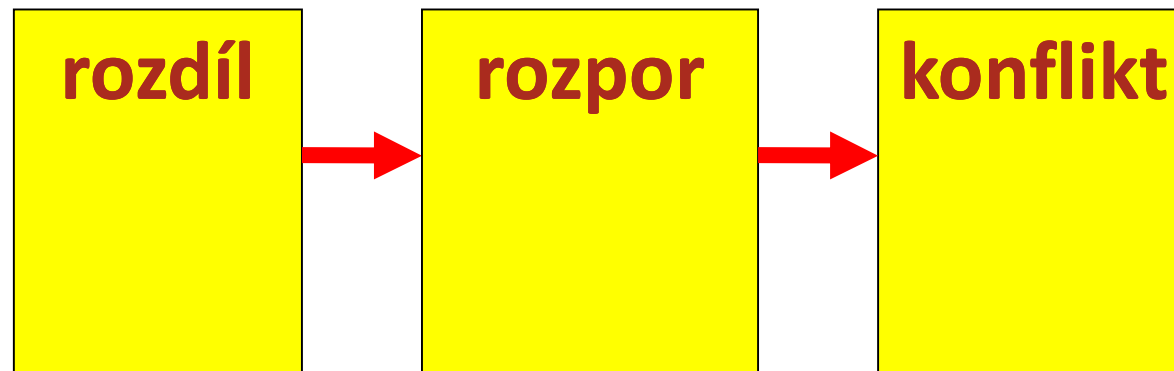
Proč si nerozumíme ?

- o rozdílné zastoupení hodnot
- o rozdílné hodnocení problému
- o různá schopnost komunikace

- o Přímá verbální agrese
- o Nepřímá agrese – intriky
- o Agrese přenesená – náhradní objekt
- o Racionalizace – zdůvodňování , obhajování nezdaru
- o Bagatelizace – shazování
- o Upoutání pozornosti – os. exhibice

Rozdílné hodnocení problému

stupňování neshody



Konflikt a jeho řešení v čase

- o Vliv času na rozhodnutí
- o Řešení izolovaného konfliktu a série konfliktů
- o Tento konflikt není poslední
- o Zvláštnosti řešení prvního konfliktu
- o Průběh série konfliktů

Dělení konfliktů

o Vnější (interpersonální):

- mezi dvěma jedinci
- mezi jedincem a skupinou
- mezi skupinami

o Vnitřní konflikty

- střet dvou kladných valencí
- střet kladné a záporné hodnoty

Pasivní přizpůsobovací mechanismy způsoby neřešení konfliktů

- o Únik do snění a fantazie
- o Únik do nemoci
- o Únik k náhradním aktivitám
- o Izolace a negativismus
- o Regrese a represe

Pozitivní překonávání konfliktů

- o Deset kroků ke zvládnutí konfliktu na pracovišti
- o 1. Krok – konflikt jako společný problém
- o 10. Krok – trvalost zvládnutí konfliktu

Pozitivní překonávání konfliktů

- o 2. Vyhnout se všemu, co bezprostředně zesiluje konflikt
- o 3. Definovat konflikt a charakterizovat problém
- o 4. Vypracovat fundovanou analýzu příčin
- o 5. Přezkoumat, jak vnímají konflikt všichni zúčastnění
- o 6. Vypracovat různé možnosti řešení
- o 7. Zvolit konkrétní, pro obě strany přijatelné řešení
- o 8. Uskutečnit dohodnuté řešení
- o 9. Vyhodnotit přijatá opatření

Vyjednávání



Vyjednávání

- o Dosažení vlastních cílů
- o Kompromis
- o Dramatická výstavba vyjednávání
- o Dohoda

Zásady úspěšného jednání

- o Dokonalá příprava
- o Jasně stanovení cílů a ústupků
- o Výborná znalost partnera v jednání
- o Znalost námitek a protiargumentů
- o Snaha o pozitivní přístup
- o Naslouchání a zpětná vazba
- o Respekt k zásadě „dávat – dostávat“

Principiální vyjednávání

- o Analýza podstaty problému
- o Otevřené jednání
- o Kritické myšlení
- o Postup x strategie x mentální trénink

Metody vyjednávání

- o Soustředit se na hlavní téma
- o Umět argumentovat
- o Připravit možné ústupky
- o Vytvořit si podmínky pro jednání
- o **Klást otázky – připravené**
- o **Metoda - vnitřní kino**
- o Dělat průběžná shrnutí

Zásady vyjednávání

- o **Být otevření**
- o **Stavět na tom, co máte se s studenty společného**
- o Aktivně poslouchat a dávat to najevo
- o Usilovat o oboustrannou výhru
- o Po jednání vyhodnotit závěry i celý průběh

Čeho se vyvarovat

- o Na útok neodpovídat protiútokem
- o Nepoužívat nevěrohodné argumenty
- o Na návrh okamžitě neodpovídat protinávrhem
- o Nebát se dlouhé odmlky partnera
- o Nekritizovat a neútočit

Tři hlavní styly jednání

1. Konfliktní – soutěživé jednání
2. Jednání v duchu spolupráce
3. Jednání zaměřující se na řešení problémů

Aktivní přizpůsobovací mechanismy

- o Přímá verbální agrese
- o Nepřímá agrese
- o Agrese přenesená
- o Racionalizace
- o Bagatelizace
- o Identifikace
- o Upoutání pozornosti

Prevence konfliktů

- o Vymezit povinnosti a práva
- o Být objektivní...
- o Otevřeně komunikovat
- o Seznamovat se smyslem úkolů...
- o Naslouchat – „zpětná vazba“
- o Kritizovat věcně
- o Být osobním příkladem

Konflikty a spokojenost

- o Pracovní kariéra
- o Charakter vykonávané práce
- o Míra samostatnosti
- o Styl vedení pedagoga
- o Sociální vztahy ve skupině
- o Vazba a vztahy k jiným oborům, předmětům
- o Fyzikální podmínky

Konstruktivní konflikt (konstruktivní hádka)

- o Nebojme se konfliktu
- o Cílem konfliktu je vyřešit problém
- o Otevřené řešení problému
- o Držte emoce pod kontrolou!
- o Kontrolujte slovník!
- o Dodržujte pravidla „fair play“

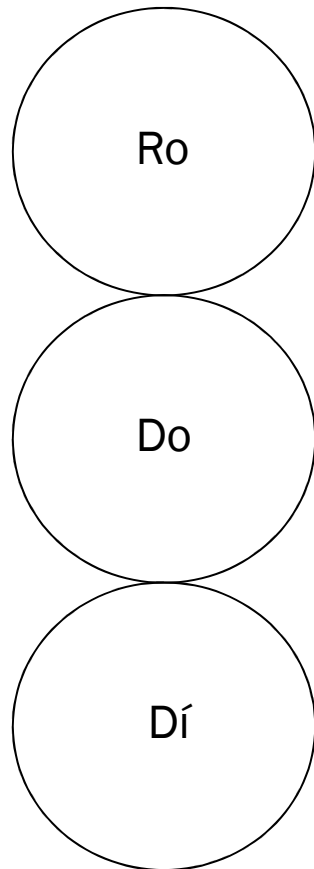
Pohledem transakční analýzy

- o Ego-stav je koherentním systémem myšlení, cítění a chování (Berne) a tělových vzorců (Erskine).

Diagnostika egostavů

- o **Behaviorální** – co vidím, co o sobě nabízí
- o **Sociální** – co ve mně můj protějšek vyvolává
- o **Historická** – kterému věku to odpovídá
- o **Fenomenologická** – jaký známý pocit to vyvolává (jsem jako...)

Strukturální model osobností



Ro

egostav Rodiče =
myšlení, citění a chování převzaté
od rodičů nebo představ rodičů

Do

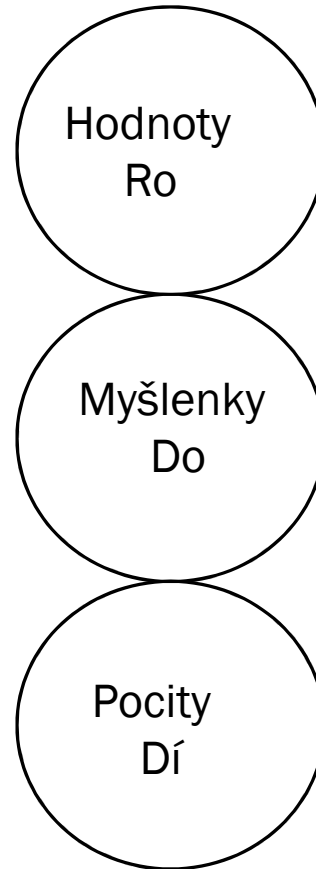
egostav Dospělého =
myšlení, citění a chování jako
přímá odezva na situaci tady a teď

Dí

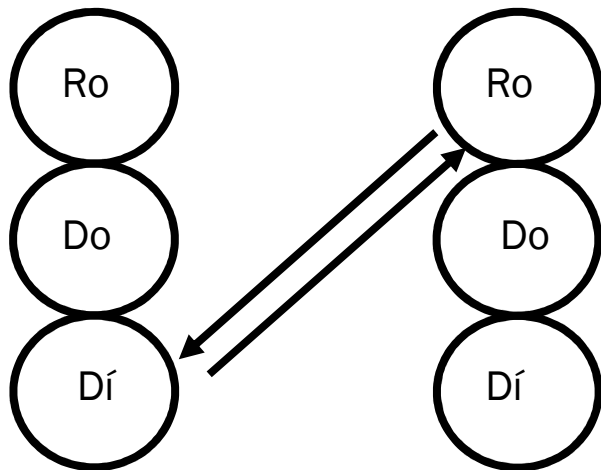
egostav Dítěte =
myšlení, citění a chování
přehrávané
z dětství

Zjednodušený model:

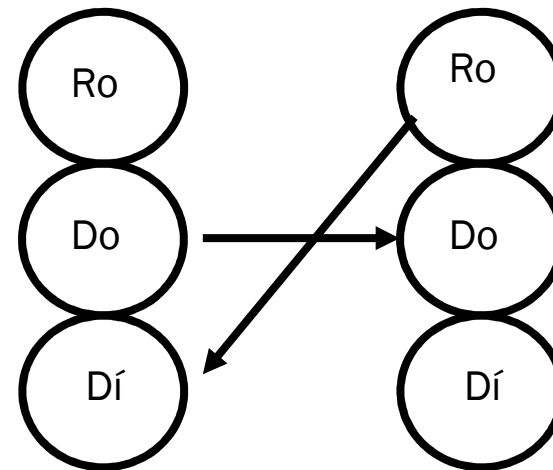
Redukce stavů ega na jeho nejčastější akcentaci:



Příklad
komplementárních
transakcí



Příklad zkřížených
transakcí



Psychosomatická problematika

Potřeby:

- o **Biologické**: zachování nejvyšší možné kvality, zmírnění bolesti, tělesného diskomfortu, potrava, spánek, atd.
- o **Psychologické**
- o **Sociální**: zachování funkčnosti nejbližší sociální sítě
- o **Spirituální** - pomoci nalézt smysl

stres

- Specifický intrapsychický konflikt vyvolá specifické psychosomatické onemocnění
- Psychosomatické nemoci

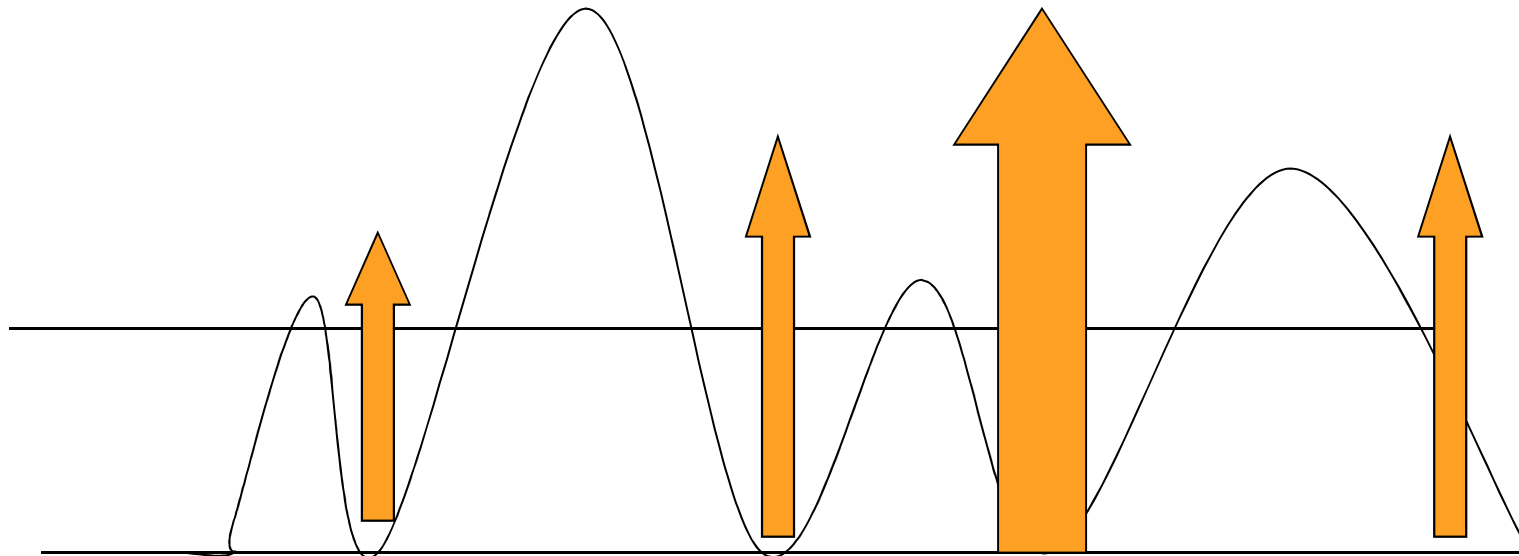
Stres

- Spuštění kaskády poplachové fáze stresu, která má za úkol připravit organismus na útok nebo útěk
- Únava, spavost, malátnost, nesoustředěnost, zhoršený výkon, hypotenze, dyspeptické obtíže, zácpa, ztížené dýchání, svalové bolesti. Inverze spánkového rytmu, depresivní symptomy, zhoršení kognitivních funkcí.
- Celkově pokles imunity

Neurofyzilogický model somatizace (normální klidový stav)

**Neurofyziologický model somatizace
(úzkost/chorobný stav snižuje úroveň
hladiny uvědomění B a přibližuje ji
hladině A)**

**Neurofyzilogický model somatizace
(kromě snížení hladiny uvědomění vystupují
do popředí i nové symptomy emočních stavů)**



Duševní hygiena

Syndrom vyhoření

příčiny:

- o namáhavá duševní práce
- o rozhodování ve stresu
- o nerealistická očekávání
- o nedostatek schopných pracovníků
- o tlak od nadřízených i žáků
- o nesplněné naděje
- o nerealizovatelné aspirace

Syndrom vyhoření

příznaky:

- o negativní postoje
- o fatalismus
- o nedostatek zájmu o vykonávání své profese
- o nespokojenost

Syndrom vyhoření

Tři cesty k syndromu vyhoření:

1. Ztráta ideálů
2. Závislost na práci –
workoholismus
3. Teror příležitostí

Syndrom vyhoření

Jak nevyhořet?

- o změna práce, postavení nebo zaměstnavatele
- o neobviňovat sám sebe
- o rozhlédněte se a rozhodněte se, co se dá změnit

Syndrom vyhoření

Jak nevyhořet?

- o budujte si sociální vztahy, přátele a rodinu
- o najděte si čas na mimopracovní aktivity, koníčky a oddych
- o životospráva

To nejdůležitější nakonec

Možnosti

- o Jaké máte možnosti?
- o Co můžete udělat Vy osobně?
- o Kdo Vám , vám může pomoci?
- o Jaké změny ba jste chtěli uskutečnit?
- o Proč se chcete do toho pustit?

Volba - vůle

- o Co bude prvním krokem?
- o Kdy začnete ?
- o Kde jste?
- o Kam chcete dojít, čeho dosáhnout?
- o Kterou možnost si vyberete

- o Děkuji za pozornost
- o Přeji hodně úspěchu a sil

- o Mgr. Vlčková Naďa
- o Lektor, systemický kouč