

Konflikt a komunikace v něm

Martina Urbanová

Konflikty

Funkční a nefunkční konflikt

Spouštěče konfliktu



Konflikt a jeho řešení

Řešení konfliktu

- 1. Pasivita
- 2. Násilí (Fyzické i psychické)
- 3. Delegace (obrácení k vnější autoritě)
- 4. Jednání (řešení pomocí diskuse)

Pravidla chování v konfliktu

- **Respekt** (dát pocítit druhým, že si jich vážíte, že jsou pro vás důležití);
- **Upřímnost** (vystupovat jako opravdoví lidé, ne pouze herci, či hráči rolí);
- **Empatii** (vidět věci z jiné perspektivy než jen z naší, a to i v případě, že nesouhlasíte);

Pravidla chování v konfliktu (Gruber)

- Tvůj oponent není nepřítelem, ale partnerem při hledání pravdy.
- Snaž se porozumět druhému.
- Tvrzení bez věcných důkazů nevydávej za argument..
- Neutíkej od tématu.
- Nesnaž se mít za každou cenu poslední slovo.
- Nesnižuj osobní důstojnost oponenta
- Nezapomeň, že dialog vyžaduje kázeň, a nezaměňuj jej s monologem.
- Buď srozumitelný, stručný, važ si času druhého.

Komunikace

Vlastní komunikační proces tvoří původce sdělení (mluvčí), sdělení a příjemce (posluchač).

Původce sdělení musí mít na zřeteli, co a komu chce sdělit – zároveň se příjemce stává jeho aktivním partnerem.

Komunikační proces předpokládá vzájemnou interakci.

Sociální komunikace zahrnuje i sociální kontakt, sociální interakci, vztahy nadřazenosti, podřazenosti, emocionální oblast . . .

Komunikace

Komunikace podmiňuje osobní růst.

Poruchy komunikace patří k citelným psychickým i sociálním handicapům.

Význam komunikačních kompetencí - tzv. „měkké dovednosti“ (*soft skills*). Schopnost účastnit se komunikace a zvládnout tematický okruh komunikace, jazykové požadavky, profesní žargon, kulturní kontext a zásady vedení komunikace. Tzv. trénink sensitivity v rámci soft skills je metoda plně zaměřená na pochopení sebe i ostatních, na rozvoj lidskosti v každém člověku..

Komunikace

- Komunikací lze posílit nebo tlumit emoce, popudit, provokovat, iniciovat, přesvědčovat, motivovat, zbrzdit elán . .
- Názorně to lze ukázat na roli tlumočnicka, mediátora atd.

Navzájem si sdělujeme

- Zprávy a informace – novinky.
- Jak chápe to, co říkáme.
- Jak nám je, jak se cítíme.
- Postoj k věci o níž hovoříme.
- Postoj k posluchači s nímž hovoříme.
- Své sebepojetí, za koho se považujeme.
- Ratifikaci, „tebe-pojetí“, za koho tě považujeme.
- Náznak dalšího průběhu našich vzájemných vztahů.
- Žádoucí pravidla další fáze setkání.
- Co si přejeme – žádáme.

Typy komunikace

- Komunikace verbální, neverbální a paralingvistická
- Osobnost mluvčího a příjemce
- Umění naslouchat, pozorovat a vcítit se . . .

Komunikace

- **Úspěch v komunikaci a tím i v konfliktu, stojí nesporně na umění poznat sám sebe, druhého a umění odhadnou situaci.**

Diskuse

V diskusi platí i základní pravidla:

- mluví jen jeden
- jasnost a srozumitelnost
- názornosti a empatie.
- Je nutné se vyvarovat povýšeného chování, sarkastických poznámek, poučování, moralizování a puritánství, vlastní neomylnosti, ješitnosti, příkazování, vyhrožování, intoleranci, skepticismu a podceňování posluchačů. Nemělo by docházet k devalvaci, tj. snižování sebevědomí, projevům neúcty.

Problémová komunikace

- Narušena forma porozumění, způsobeno nevhodným chováním na pracovišti nebo negativním působením na pracovní prostředí.
- Kritika
- Mobbing, harastment - vede k závažným psychickým následkům, deprese, úzkosti, neurotické potíže, psychosomatické potíže (dýchání, zažívání atd.)
- Rasismus, xenofobie

Kritéria psychického zdraví (A. Elias)

- Zájem o vlastní osobu
- Zájem o jiné lidi tzv. sociabilnost
- Sebeřízení a vnitřní autoregulace
- Vysoká míra frustrační tolerance
- Flexibilita myšlení
- Akceptování nejistoty jako stavu otevřenosti
- Dlouhodobě orientovaný hédonismus (slast ne strast)
- Sebeakceptování, sebezpřijetí
- Ochota riskovat
- Racionální uvažování, logické přemýšlení bez zátěže fanatismu a předsudků
- Realismus
- Odpovědnost za vlastní jednání a za vlastní chyby, problémy a potíže

Patogenní komunikace

- Neurotické poruchy – komunikace hysterické osoby,
- Nutkavá komunikace
- Fóbická komunikace
- Úzkostně neurotická
- Paranoidní
- Narcistická osobnost
- Zabíhavé myšlení

Naučená nezdravá komunikace

- Důsledek přejatých vzorců chování v důsledku problémové socializace

Konfirmační zkreslení

- Tendence člověka upřednostnit ty informace, interpretace a vzpomínky, které podporují jeho vlastní názor.
- Pokud jste si udělali názor a bezmezně tomu věříte, bezděky vyhledáváte informace, které tento názor potvrzují.

Kritické myšlení

- Schopnost zručně pracovat se svým rozumem a logikou. Odhalovat dezinformace, mýty a polopravdy. Dopátrat se kvalitních a užitečných informací. Uvědomění si klamů a iluzí, které ovlivňují naše vnímání a rozhodování.
- Sociologická imaginace (Charles Wright Mills) spočívá od oproštění se od reality každodenního dne a nahlédnutí na daný problém v širším celospolečenském kontextu. Nahlížet z různých perspektiv, vystopovat kořeny problémů

Bertrand Russell, matematik, nositel Nobelovy ceny

- „Jsou-li všichni odborníci zajedno, je na místě opatrnost.“
- „Problém současného světa je, že hlupáci jsou skálopevně jistí, ale lidé inteligentní jsou plní pochybností.“

Kritické myšlení

- Petr Ludwig
- <https://www.youtube.com/watch?v=WfZCvBP9eXI>

Děkuji za pozornost

urbanovam@law.muni.cz

Seznam použitých zdrojů

- PLAMÍNEK, J. *MEDIACE Nejúčinnější lék na konflikty*. Praha: Grada Publishing, 2013. ISBN 978-80-247-5031-6.
- PROTIVÍNSKÝ, T, DOKUĽILOVÁ, M. *ANALÝZA PODPORY ROZVOJE SOCIÁLNÍ GRAMOTNOSTI VE ŠKOLÁCH. Závěry šetření sociální gramotnosti žáků* [online]. Brno: Masarykova univerzita, Centrum občanského vzdělávání [cit. 30. 6. 2017]. Dostupné z: http://www.obcanskevzdelavani.cz/uploads/00116890d1e4e1383dd12bf54e39177201807af8_uploaded_cov2012-csi-zavery_setreni_socialni_gramotnosti_zaku_final.pdf.
- THOMSON, P. *Tajemství komunikace*. Brno: Altman, 2001, s. 53. ISBN 80-86135-16-0.
- URBANOVÁ, M. - VEČEŘA, M. a kol. *Rétorika pro právníky*. Plzeň. Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk. 2009. ISBN 978-80-7380-217-2.