

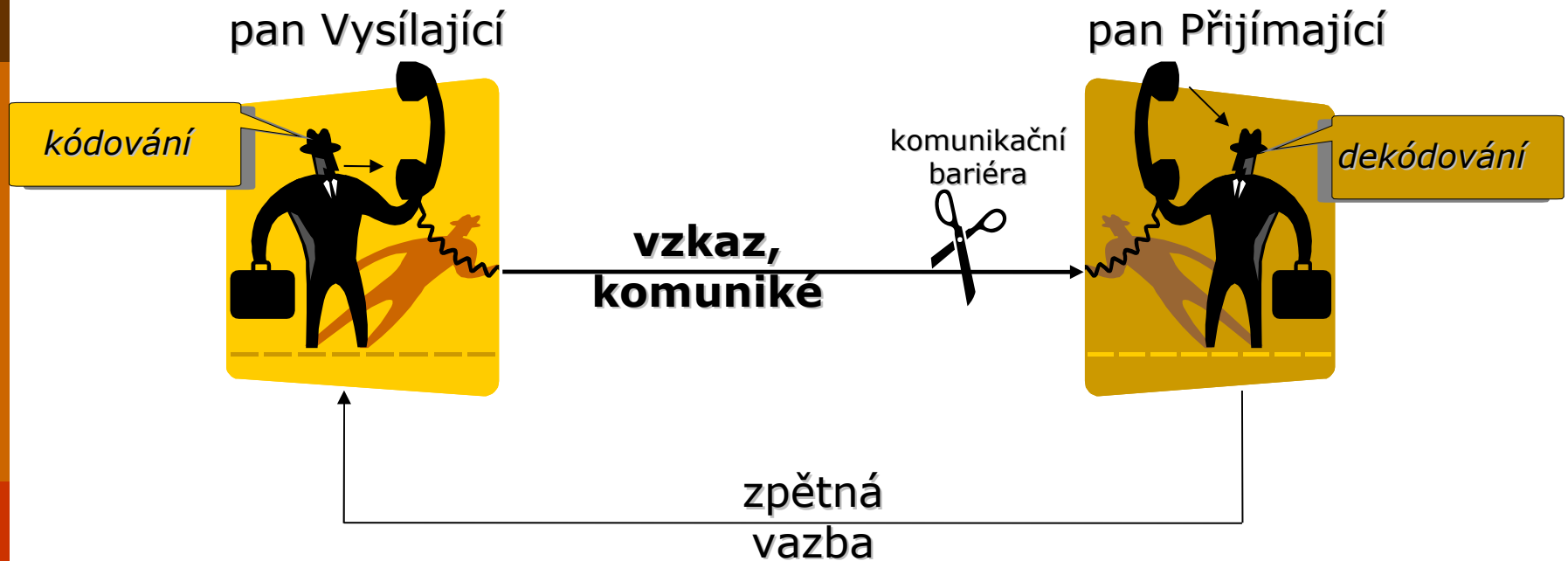
Zvládání konfliktních situací

OP3BK_PsKS



3. seminář

Komunikace mezi lidmi - opakování



Komunikace – krom informací

- Metakomunikační klíče (*tón, úsměv, ;)*
- Sdělování emocionálního stavu
- Sdělování vztahů a postojů k tématu rozmluvy
- Sdělování vzájemných vztahů a postojů
- Sdělování sebepojetí
- Sdělování vztahů, které si přejeme udržovat
- Sdělování pravidel o dalším průběhu komunikace
- Nic neříkající sdělování

V sociální situaci není možno nekomunikovat!

Komunikace - druhy

□ Neverbální

- sdělování pohledy
- sdělování výrazem obličeje (*mimika*)
- sdělování pohyby
- sdělování fyzickými postoji (*posturologie*)
- sdělování gesty (*gestika*)
- sdělování dotykem (*haptika*)
- sdělování vzájemným přiblížením či oddálením (*proxemika*)
- sdělování úpravou zevnějšku

□ Komunikace jednáním

□ Verbální

- zvuková (*system fonetických znaků*) i písemná forma (*system grafických znaků*) řeči
- otázky: *Kdo, co, jak, komu, efekt? Co řečeno nebylo, kdy (situace), s jakým záměrem?*
- paralingvistické aspekty řeči:
 - Intenzita hlasového projevu
 - Tónová výška hlasu
 - Barva hlasu
 - Délka projevu
 - Rychlost projevu
 - Přestávky v projevu
 - Akustická výplň přestávek
 - Přesnost projevu
 - Způsob předání slova

Schopnost efektivní komunikace

- Jeden ze způsobů, jak překonávat **komunikační bariéry**
- Schopnost **aktivního naslouchání** předpokladem
 - schopnost empatie, snaha o vcítění se pozice druhého
 - schopnost projevit zájem (tón hlasu, výrazem tváře, gesty, očním kontaktem, postojem)
 - nepřerušovat mluvčího, nedávat rady, nehovořit o svých podobných pocitech a zkušenostech

Fáze aktivního naslouchání

- Povzbuzování
- Objasňování (rozvíjející otázky)
 - („*Jak dlouho už to trvá?*“; „*Proč si myslíš, že...*“)
- Parafrázování (opakování sdělení našimi slovy)
 - („*Jestli tomu správně rozumím, tak problém vidíš v tom, že...*“)
- Zrcadlení pocitů (dáváme najevo i porozumění tomu, co není vyjadřováno slovy)
 - („*Zdá se mi, že jsi kvůli tomu opravdu naštvaný...*“)
- Shrnutí (pocitů i informací, kdy dáváme možnost mluvčímu doplnit či upravit informaci)
 - („*Takže to, co jsi mi tady řekl vlastně znamená, že...*“)
- Uznání (dáváme najevo, že uznáváme závažnost pocitů i problémů druhé osoby)
- Potvrzování („*Tohle musí být opravdu těžké udělat...*“)

Co brání komunikaci?

- ❑ Příkazování („Musíš..!“)
- ❑ Vyhrožování („Udělej to, nebo...“)
- ❑ Kázání („Je to přeci tvoje povinnost...“)
- ❑ Mentorování („Uvědomuješ si ale, že...“)
- ❑ Razení („Já na tvém místě bych rozhodně..“)
- ❑ Hodnocení („Jsi líný, blbý a máš dlouhé vlasy!“)
- ❑ Omluvy, lakování „na růžovo“ („Není to tak hrozné...“)
- ❑ Vynášení soudů („Je na sebe chceš upozornit...“)
- ❑ Zvědavost („Teda, vážně? Jak? Opravdu?“)

Efektivní promluva

□ TY-VZKAZ

- je pro nás přirozenější, máme tendenci ho preferovat
- posluchač se cítí být obviňován, souzen a domnívá se, že si mluvčí myslí, že je špatný
- sebeobrana pak znemožňuje úplně porozumět tomu, co říká mluvčí
- nebude se zamýšlet nad sdělení

□ JÁ-VZKAZ

- Já cítím... (popis vlastního pocitu)
- Když ty... (popis konkrétní situace, chování)
- Protože... (jaké to mělo pro nás důsledky)
- Ale chtěl(a) bych... (co může naši situaci zlepšit)

Konflikty - souhrn

- Plánování a analýza
 - co mi na konfliktu vadí?
 - jak mě to ovlivňuje?
 - proč je to pro mne důležité?
 - nejsem předpojatý?
 - co by pro mě situaci zlepšilo?
- Začít pozitivně
 - vyjádřením kladných úmyslů
 - oceněním druhého a poděkováním
- Vymezit problém a diskutovat o něm
 - vyjádření námětů a pocitů s aktivním nasloucháním
 - definovat zájmy a potřeby
 - (je-li to nutné) diskutovat předpoklady, podezření a hodnoty
- Shrnout nové poznatky
- Navrhovat řešení
 - vyhledávat výhody a nevýhody řešení a vybírat řešení uspokojivá oboustranně
- Naplánovat další jednání
 - stanovit termín

Děkuji za pozornost.