

# **KONFLIKT – KOŘENÍ ŽIVOTA**

---

- 
- ✘ Tato kniha vznikla jako metodická příručka pro učitele a jejich studenty v roce 1994.
  - ✘ Součást projektu „Rozvoj demokracie ve školství“.
  - ✘ Druhé, revidované vydání, podpořil projekt Multikulturního centra v Praze „Rozmanitost do knihoven“ v roce 2004.

# PARTNERS CZECH

člen mezinárodní sítě PARTNERS for Democratic Change

- ✘ Založeno v roce 1992.
- ✘ Rozvíjí činnost především v oblasti vzdělávání.
- ✘ Organizuje řadu školicích programů.
- ✘ Pomáhá provádět regionální a komunitní projekty.
- ✘ Dále se věnuje poradenství v oblastech personalistiky, řešení organizačního rozvoje.
- ✘ Provádí také facilitaci (tj. řízení či moderování jednání a schůzek)

- 
- ✘ Již od svého založení si věnuje oblasti multikulturního vzdělávání.
  - ✘ Věnují se např. tématům: Výchova k toleranci a proti rasismu; Multikulturní výchova; Integrace cizinců v ČR či Práce s menšinami.

- 
- ✘ V programech Partners Czech jde především o získání praktických znalostí a dovedností.
  - ✘ Důraz je kladen na aktivní zapojení všech účastníků v programu.
  - ✘ Nácvikem modelových situací se rozvíjí kritické myšlení, logická argumentace, dovednosti komunikační a spolupráce.
  - ✘ Součástí programů jsou komplexní příručky o probírané látce a pracovní listy .

# OBSAH KNIHY

---

- ✘ Jak pracovat s učebnicí
- ✘ Příprava a průběh výuky řešení konfliktů
- ✘ Jak uvádět modelové situace

# 1. KAPITOLA – POROZUMĚNÍ KONFLIKTU

---

✗ Teorie

✗ Cvičení

Co si myslíš o konfliktu?

Co si myslíš o konfliktu? (Pracovní list)

Slyšel jsem to šuškat

Koláže

Cyklus konfliktu

Cyklus konfliktu (podklad přednášky)

Cyklus konfliktu (text pro studenty)

Prolomení

Vyhrocení (eskalace) konfliktu a jeho zmírnění (deeskalace)

Příběh o konfliktu

Pozorování konfliktu

Pozorování konfliktu (Pracovní list)

Druhy konfliktů

Rozeznej konflikt

Rozeznej konflikt (Pracovní list I.)

Rozeznej konflikt (Pracovní list II.)



## 2. KAPITOLA – PŘÍSTUPY KE KONFLIKTU

---

- × Teorie
- × Vývoj konfliktu (Graf)
- × Cvičení

Souboj

Souboj (text pro studenty)

Můj přístup k řešení konfliktu

Můj způsob řešení konfliktu (pracovní list)

Zrcadlo

Osobní metr

Styly řešení konfliktu

Přehled způsobů řešení konfliktů (pracovní list)

Kdy se sejdeme?

Kdy se sejdeme? (Pracovní list)

Divadlo

Dusno v metru

Dusno v metru (Pracovní list)

Konflikt v televizi

Typy chování charakteristického pro jednotlivé styly řešení konfliktů (Pracovní list)

Styly řešení konfliktů (Pracovní list)





# 3. KAPITOLA – JAK SI LÉPE ROZUMĚT

---

- × Teorie
- × Cvičení

Faktory ovlivňující efektivní komunikaci

Faktory ovlivňující efektivní komunikaci (Pracovní list)

Co je pro mne důležité

Případy (pracovní list – 2 strany)

Názorové ostrovy

Vnímání

Stará/mladá žena (pracovní list)

Slepí muži a slon

Podobenství o slepých mužích a slonu (Text pro studenty)

Zlomyslný vlk

Zlomyslný vlk (Text pro studenty)

Komunikační styly

Komunikační styly (Pracovní list)



# 4. KAPITOLA – SCHOPNOST EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

- × Teorie
- × Cvičení

Techniky aktivního naslouchání (Pracovní list)

Zformulujte za sebe „JÁ-SDĚLENÍ“ (Pracovní list)

Zpráva o loupeži

Zpráva o loupeži (Pracovní list)

Obložený chléb

Dům z plastelíny

Dobry a špatny posluchač

Hlavní zásady aktivního naslouchání (Pracovní list)

Techniky aktivního naslouchání

Akvarium – aktivní naslouchání ve trojicích

Aktivní naslouchání ve trojicích (Pracovní list)

Situace

Tabulka pro trénování aktivního naslouchání

Aktivní naslouchání – parafrázování a zrcadlení pocitu

Operace srdce (Pracovní list)

Sponzorský dar (Pracovní list)

Rozzlobená slova



Horké chvílky

Zrcadlení pocitu

---

Zkouška – naslouchání pocitům

Naslouchání pocitům (Pracovní list)

Pocitový šatník

Tichá karetní hra

Citové monology

Seznam pocitů a stavů ( Pracovní list)

Červená Karolína

Červená Karolína (Text pro studenty)

Umění shrnovat (Pracovní list)

Díry v komunikaci

Rozbitá komunikace I. – přerušování (Pracovní list)

Rozbitá komunikace II. – vyzvídání (Pracovní list)

Rozbitá komunikace III. – souzení (Pracovní list)

Rozbitá komunikace IV. – vysvětlování (Pracovní list)

Rozbitá komunikace V. – konfrontace (Pracovní list)

Rozbitá komunikace VI. – poskytování rad (Pracovní list)

Rozbitá komunikace VII. – dominance v rozhovoru (Pracovní list)

Rozbitá komunikace VIII. – ponižování (Pracovní list)

---

Promluva v 1. osobě tzv. „JÁ-SDĚLENÍ“

Marie a Anita (Pracovní list)

„To není pravda“

Zařazování pocitu

Konfliktní situace I. (Pracovní list)

Konfliktní situace II. (Pracovní list)

Zrcadlo

Konfliktní situace III. (Pracovní list)

Konfliktní situace IV. (Pracovní list)

Konfliktní situace V. (Pracovní list)

Zodpovědnost

Krátké výroky (Pracovní list)

# 5. KAPITOLA – ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

- × Teorie
- × Cvičení

O co se tu jedná?

Vyjádřený názor/pozice versus nevyslovený zájem/potřeba

Vyjádřený názor/pozice versus nevyslovený zájem/potřeba (Pracovní list I.)

Vyjádřený názor/pozice versus nevyslovený zájem/potřeba (Pracovní list II.)

Řešení konfliktů krok za krokem

Zasedací pořádek (Pracovní list)

Postup řešení konfliktů (Pracovní list)

Plánování řešení problémů

Co se mě obzvlášť týká (Pracovní list)

Vytvoření pozitivního ovzduší

Určení problému

Konfliktní situace VI. (Pracovní list)

Nalezení dobrého řešení

Řešení konfliktů – hraní rolí



---

Společná skříňka (Pracovní list)

Sourozenci – rodinná hádka (Pracovní list)

Jsi mi z cesty – hněv (Pracovní list)

Třída: učitel/student (Pracovní list)

Školní výlet maturantů

Školní výlet maturantů (Pracovní list)

Já to zaplatím (Technika akvária)

Já to zaplatím (Pracovní list)

# POSTUP ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

---

## 1. Osobní plánování a reflexe - analyzujte

- ✘ zamyslete se nad povrchními a hloubkovými příčinami konfliktu
- ✘ definujte zájmy a hodnoty
- ✘ zaříd'te vhodné prostředí pro diskusi

## 2. Vytvořte pozitivní prostředí

Vyjádřit kladné úmysly: „Toto je pro mne důležité“

Oceňte druhého a poděkujte mu: „Oceňuji tvoji ochotu o tom mluvit“

## 3. Definujte problém a diskutujte o něm

- ✘ Každý vyjádří své náměty a pocity
- ✘ Používejte techniky aktivního naslouchání
- ✘ Hledejte různá řešení
- ✘ Pomoc s řešením konfliktu třetí stranou (nezávislí účastník)

# ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ – HRANÍ ROLÍ

---

- ✘ **Cíl:** Nacvičovat využití postupu řešení konfliktů v nejrůznějších rolích
- ✘ **Trvání:** 30 min na jednu hru rolí
- ✘ **Potřeby:** Pracovní listy (kopie rolí)
- ✘ **Průběh:** ...