

KONFLIKTY V POMÁHAJÍCÍ PROFESI, JEJICH PREVENCE A ŘEŠENÍ

Číslo akreditace: A2023/1063-SP/PC/VP

PSS.CZ

MATERIÁLY PRO ÚČASTNÍKY

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ

VZDĚLÁVÁNÍ | PRO | SOCIÁLNÍ | SLUŽBY

KONFLIKTY V POMÁHAJÍCÍ PROFESI, JEJICH PREVENCE A ŘEŠENÍ

OBSAH

KOMUNIKACE.....	3
ZÁKLADNÍ POJMY	3
DRUHY KONFLIKTŮ.....	4
NEVHODNÁ A VHODNÁ KOMUNIKACE	5
TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ	6
NEJČASTĚJŠÍ KONFLIKTY V KOMUNIKACI-PŘÍKLADY	6
KROKY K VYŘEŠENÍ KONFLIKTU	7
LITERATURA A ZDROJE K SAMOSTUDIU.....	7

KONTAKTY

Web stránky: www.vzdelavani-pss.cz
E – mail: info@vzdelavani-pss.cz | vzdelavani-pss@email.cz
Kontaktní osoba: Marie Klíčová, DiS., vedoucí vzdělávání

Úvod-představení lektora, seznámení s obsahovou náplní kurzu, zásady BOZP, prezenční listina, představení účastníků kurzu.

KOMUNIKACE

Komunikace je nedílnou součástí naší existence. Komunikujeme, i když mlčíme. Co vysíláme vůči svému okolí? Jak zvládat problematické situace?

Komunikace

- Verbální (slova, tón hlasu, rychlost řeči, srozumitelnost projevu atd.)
- Neverbální (postoj, gesta, doteky, mimika)

ZÁKLADNÍ POJMY

KONFLIKT

slovo konflikt pochází z latinského slova conflictus – „srazit se spolu“, srážka, soutěž, vzájemný střet pro sobě stojících sil

PŘÍČINY KONFLIKTŮ

- osobnostní rozdíly
- nevyjasněné sociální role
- protichůdné cíle, priority
- neinformovanost
- citová zranění, odmítnutí
- stres, časový tlak
- nejasná pravidla
- stereotypy, předsudky
- rozdílné hodnoty, zájmy
- nedefinované hranice pravomocí

ZDROJE KONFLIKTU

jsou dané

- osobností a temperamentem člověka, genetická výbava, výchovou a prostředím v němž člověk žije
- PLUSY KONFLIKTU-učí vyjednávat, argumentovat, uvolňuje atmosféru, učí se rozhodnout, zvyšuje toleranci k odlišnostem.
- MINUSY KONFLIKTU-narušuje vztahy a komunikaci, snižuje produktivitu práce, přijetí nesprávných řešení ve snaze zvítězit.

DRUHY KONFLIKTŮ

1. VNITŘNÍ KONFLIKT (INTRAPERSONÁLNÍ)
2. MEZIOSOBNÍ KONFLIKT (INTERPERSONÁLNÍ)
3. KONFLIKT UVNITŘ SKUPINY
4. KONFLIKT MEZI SKUPINAMI

PODOBY VNITŘNÍHO KONFLIKTU

1. vnitřní napětí
2. konflikt svědomí
3. všechny možnosti stojí za úsilí
4. strach z chybného rozhodnutí
5. nechci nic z toho

ŘEŠENÍ VNITŘNÍHO KONFLIKTU

- ROZPOZNÁNÍ VNITŘNÍHO KONFLIKTU-ujasnit si vše, zvážit možnosti, stanovit priority, pojmenovat ho.
- ROZHODNUTÍ NA ZKOUŠKU-co udělám/e, co bude následovat.
- VĚDOMÉ HLEDÁNÍ ALTERNATIV-vždycky existují alternativy, více způsobů řešení.
- INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKTY
- JINÝ ÚHEL POHLEDU
- NÁZOR NEBO FAKTA

4 ZÁSADY PŘEDCHÁZENÍ KONFLIKTŮ

1. Rozvíjejte svoji osobnost a schopnosti komunikace a naslouchání.
2. Jednejte s lidmi korektně, otevřeně. Vyvarujte se pomluv, agrese. Zajímejte se o lidi kolem sebe.
3. Své názory, postoje říkejte jednoznačně a srozumitelně, ověřujte, zda vám lidé rozumějí.
4. Respektujte práva druhých a nebojte se hájit práva svá.

DALŠÍ STRATEGIE ZVLÁDÁNÍ KONFLIKTU

- IGNOROVÁNÍ
- POTLAČENÍ
- KOUPENÍ
- KONFRONTACE
- PŘEDCHÁZENÍ

NEVHODNÁ A VHODNÁ KOMUNIKACE

NEŘÍKEJTE

„VY, TY“
 Ty nikdy...
 Ty bys měl/a...
 Vy jste...
 Ty musíš, Vy musíte...

ŘÍKEJTE

„MY“
 Podle mého názoru...
 Já bych chtěl, abys...
 Já myslím, že...
 Zdá se mi, že...
 Měli bychom...

BUDOVÁNÍ MOSTŮ



POZOR NA CESTU K ROZTRŽCE

1. DISKUZE
2. SPOR
3. HÁDKA
4. KONFLIKT
5. ROZTRŽKA

UMĚNÍ ZVLÁDNOUT ZLOST

1. UKLIDNĚNÍ
2. VYSVĚTLENÍ
3. ŘEŠENÍ

TECHNIKY AKTIVNÍHO NASLOUCHÁNÍ

- POVZBUZOVÁNÍ
- OBJASŇOVÁNÍ
- PARAFRÁZOVÁNÍ
- ZRCADLENÍ
- SUMARIZACE
- OCEŇOVÁNÍ

Asertivita – soubor pravidel a jednacích technik vedoucí ke zdravému, přiměřenému sebeprosazení v komunikaci. Bez zbytečné ústupnosti a zbytečné agrese.

- Pokažená gramodeska
- Negativní dotazování
- Otevřené dveře
- Selektivní ignorování
- Přijatelný kompromis

NEJČASTĚJŠÍ KONFLIKTY V KOMUNIKACI-PŘÍKLADY

PRACOVNÍK VERSUS KLIENT

- stížnost na služby
- nevhodné chování
- nedodržování pravidel, nastavených hranic
- neochota spolupracovat
- konflikty z důvodu emoční lability, agresivity a jiných problematických projevů chování

SPORY S RODINOU, PŘÍBUZNÝMI KLIENTA

- neochota spolupracovat
- stížnosti na služby, chování personálu

MEZI SPOLUPRACOVNÍKY

- rivalita
- osobnostní rozdíly
- stres, pracovní vyčerpání

KONFLIKTY S VEDENÍM ORGANIZACE

- nedisciplinovanost
- neznalost kompetencí
- nedodržování pravidel organizace
- stres, konfliktní osobnost

KROKY K VYŘEŠENÍ KONFLIKTU

- UZNAT STANOVISKA PROTISTRANY
- VYHÝBEJTE SE SLOVŮM-ANO, ALE
- ZDŮVODŇOVAT SVŮJ POSTOJ
- KLÁST OTÁZKY
- ZJISTIT POTŘEBY
- SNAŽTE SE, ABY PARTNER NAVRHL ŘEŠENÍ
- SNAŽTE SE, ABY SE OBĚ STRANY CÍTILI WIN-WIN

WIN-WIN strategie

je proces řešení konfliktu, který si klade za cíl vyjít vstříc všem jeho účastníkům. Kooperativní metoda. Strany usilují o vzájemný prospěch, tak aby uspokojily své potřeby. Současně se snaží nacházet řešení, které není v přímém konfliktu s požadavky druhé strany. Výsledkem takového jednání je uspokojení potřeb všech zainteresovaných stran.

Cvičení: Praktické modelové situace, které řeší konflikty v komunikaci.

LITERATURA A ZDROJE K SAMOSTUDIU

BEDNÁŘ, Vojtěch. Strategie vyjednávání. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-3858-1.

KŘIVOHLAVÝ, Jaro. Konflikty mezi lidmi. Vyd. 2. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-407-6.

PLAMÍNEK, Jiří. Konflikty a vyjednávání: umění vyhrávat, aniž by někdo prohrál. 3., upr. a dopl. vyd. Praha: Grada, 2012. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-4485-8

<https://cs.wikipedia.org/wiki/Win-win>

Tento materiál je součástí kurzu: Konflikty v pomáhající profesi, jejich prevence a řešení. Číslo akreditace: A2023/1063-SP/PC/VP. Tento materiál (text) nesmí být bez předchozího písemného souhlasu vzdělavatele/ autora jakoukoliv formou (písemně, elektronicky) reprodukován.

Poznámky:

WWW.VZDELAVANI-PSS.CZ