



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE – CESTA K ÚSPĚCHU

MODUL II – KOMUNIKACE

Konflikty a jejich řešení

Mgr. Liana Cihelková

Projekt Efektivní komunikace - cesta k úspěchu

CZ.1.07/3.2.06/01.0015

Evropská obchodní akademie, Děčín I, Komenského náměstí 2,
příspěvková organizace

IČ 47274611 tel. 412 516 127 e-mail: skola@oadc.cz









PORUCHY V KOMUNIKACI

- vědomé i nevědomé
- k jejich vzniku může přispívat i prostředí
- vynášení soudů (chvála, kritika)
- naléhání, napravování (právo na vlastní názor)



KOMUNIKAČNÍ CHOVÁNÍ

- tolerance 
- zvědavost 
- poskytování nevyžádaných rad 
- kázání, mentorování 
- příkazování, zakazování 
- vyhrožování, vydírání 



MANIPULATIVNÍ TECHNIKY

- vyhrocování postojů (černá – bílá)
- podsouvání argumentů
- vyhrožování
- nálepkování
- zesměšňování
- falešné apely
- slibování
- logická salta
- zavádějící srovnání



KONFLIKT

Je běžnou součástí života a každého vztahu.

Nemusí mít nutně jen negativní následky.

- vnitřní – sám se sebou
- vnější – s okolím (jednotlivec, skupina)
- vztahový
- obsahový



NEGATIVNÍ ASPEKTY KONFLIKTU:

- zraňování druhých
- uzavření se do sebe
- zhoršení vztahu



POZITIVNÍ ASPEKTY KONFLIKTU

- o nutí k zamyšlení



- o posiluje vztah

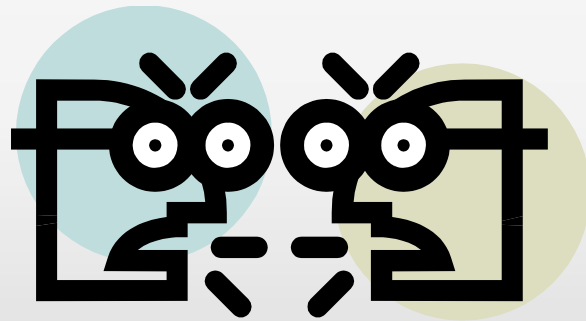
- o posuzujeme z různých hledisek

- o sebedůvěra



PŘÍČINY KONFLIKTŮ

- střety hodnot
- srážky s okolím (vztahy, názory, postoje)



ŘEŠENÍ KONFLIKTU

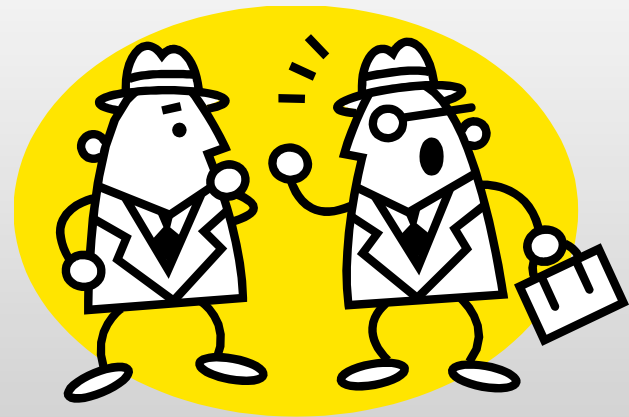
Existuje 5 možných řešení:

1. výhra – prohra = soutěžení, soupeření
2. prohra – prohra = vyhýbání
3. prohra – výhra = přizpůsobení se
4. výhra – výhra = spolupráce
5. kompromis



ZÁSADY ŘEŠENÍ KONFLIKTU

- Řešíme ho s osobou, které se týká, ne s okolím
- Nesoudíme
- Řešíme přítomnost
- Snažíme se být objektivní



POHLED NA KONFLIKT A JEHO ŘEŠENÍ

Je ovlivněn:

- kulturou – tradice, prostředí
- způsobem výchovy
- normami chování na pracovišti



Jiný pohled mají ženy a muži.



DĚKUJI VÁM ZA POZORNOST

