

Jak řešit konflikty – hodnocení

Instrukce k hodnocení

Jednotlivé úkoly hodnotící aktivity ověřují komunikační kompetence žáků se zaměřením na řešení konfliktních situací. Všechny úkoly vycházejí z běžných životních situací, do kterých se žáci již dříve mohli nebo mohou v budoucnu dostat, nekladou tak zvláštní nároky na předchozí znalosti žáků.

Vyhodnocení úkolů 1 a 2 je snadné. Jde sice o otevřené otázky, ale možnost řešení je poměrně omezená, většinu modelových řešení nabízí metodický komentář.

Úkoly 3 a 4 mají ověřit i kreativitu žáků při řešení konfliktních situací, množství možných řešení je tak širší než v předchozích úlohách. K úkolu 3 nabízí modelová řešení metodický komentář, je však pravděpodobné, že budou žáci tvořit i další řešení. Učitel musí tento úkol posuzovat individuálně s využitím modelových řešení. Úkol 4 je také třeba posuzovat individuálně, metodický komentář uvádí jevy, na které je třeba se v hodnocení zaměřit.

Modelové řešení a metodické komentáře

Úkol 1

Komentář:

Žáci by ve svých odpovědích měli projevit i schopnost najít vhodné zásady vzhledem k dané komunikační situaci (cesta autobusem plným dalších lidí). Dále je možné sledovat různorodost odpovědí, tedy zda u jevů narušujících efektivní komunikaci tvoří žák odpovědi opačné k odpovědím, které uvedl v zásadách efektivní komunikace, či zda přichází s novými příklady.

Modelové odpovědi:

zásady efektivní komunikace – mluvit dostatečně nahlas, držet se zvoleného tématu, naslouchat druhému, dát druhému prostor pro vyjádření, mluvit jasně a srozumitelně, přizpůsobit sdělení druhému, klást doplňující otázky, respektovat názor druhého, zvolit vhodnou intonaci, dívat se do očí, volit vhodné neverbální projevy, dodržovat osobní a intimní zónu, poskytnout zpětnou vazbu...

jevy narušující efektivní komunikaci – příliš tichá mluva, mluví pouze jeden z účastníků, nezáměrně o téma, nedostatečná artikulace, skákání do řeči, nucení ke komunikaci, odmítavá či jinak nevhodná neverbální komunikace, manipulace, neohleduplnost a netolerance...

Úkol 2

Komentář:

Důležité je sledovat, jakým způsobem žáci formulují především předmět konfliktu – zda pouze vlastními slovy popisují průběh konfliktu, či zda jsou schopni obecněji vystihnout podstatu problému.

Modelové odpovědi:

	Situace a)	Situace b)	Situace c)
Mezi kým došlo ke konfliktu?	sourozenci/bratři	zákazník/Matěj a prodavačka	pouze pan Majer
O jaký konflikt jde? (vyber jednu z možností)	- mezi lidmi	- mezi lidmi	- uvnitř jedince
Jaký byl předmět konfliktu (čili o co v konfliktu šlo)?	způsob trávení volného času ve sdíleném pokoji	oprávněný požadavek na reklamaci zboží, kterou prodavačka odmítá přijmout	nemožnost rozhodnout se mezi dvěma možnostmi – vyslovit nespokojenost s prací uklízečky za předpokladu, že ta se možná urazí či rozčílí, nebo neudělat nic, ale být stále více nespokojený a frustrovaný neřešenou situací

Úkol 3

Komentář:

Žáci mohou zvolit kteroukoli z nabízených situací. Důležitá je kreativita řešení a dodržení zadání. Modelové řešení předkládá možné scénáře v jazyce dospělého, vyjadřování žáků bude pravděpodobně jiné. To je zcela v pořádku, důležité je dodržení zadání.

Modelové odpovědi:

Žák zvolí situaci a) (spor bratrů):

- mají zvítězit obě strany (obě strany budou s řešením spokojené) – Bratři se domluví na časovém harmonogramu – Honza dokouká zápas a poté nechá Petrovi volný pokoj, aby si mohl v klidu číst. // Honza bude sledovat zápas s vypnutým zvukem, aby si Petr mohl číst.
- zvítězí pouze jedna strana (sami zvolte, která ze stran zvítězí) – Honza nechá puštěnou televizi, dokonce ještě zvýší hlasitost, čímž bratra donutí knihu zavřít, protože ten již nebude schopen žádného soustředění. Honza spor vyhraje, ale s využitím nefér jednání a za cenu hádky s bratrem. // Petr sebere Honzovi ovladač od televize, televizi vypne a ovladač schová. Petr zvítězí, ale Honzu rozčílí a hádka bude pravděpodobně pokračovat ještě silněji.
- obě strany prohrají (žádná ze stran nedosáhne svého požadavku) – Jeden z bratrů jde žalovat rodičům, které chování bratrů rozčílí natolik, že jim zakážou obě činnosti a místo toho jim dají za úkol úklid bytu.

Žák zvolí situaci b) (reklamacce zboží):

- a) mají zvítězit obě strany (obě strany budou s řešením spokojené) – Prodavačka s Matějem sepíše protokol o reklamaci, ve kterém pečlivě popíší stav zboží. Prodavačka poté zboží převezme, předá Matějovi kopii protokolu a zboží odešle na reklamaci.
- b) zvítězí pouze jedna strana (sami zvolte, která ze stran zvítězí) – Matěj si nechá zavolat vedoucího a stěžuje si na chování prodavačky. Matěj zvítězí, ale se zásahem třetí strany. Pokud by však nebyla domluva s prodavačkou možná, je toto řešení zcela na místě, pokud Matěj dodrží pravidla slušného chování. // Prodavačka striktně odmítne reklamaci přijmout a Matěje pošle domů, případně odejde, aby s ním situaci nemusela dále řešit.
- c) obě strany prohrají (žádná ze stran nedosáhne svého požadavku) – Prodavačka reklamaci odmítne přijmout, ale Matěj přesto nechce odejít, dokud reklamacce nebude vyřízena. Prodavačka je donucena zavolat vedoucího, který situaci vyřeší místo ní a Matějovi reklamaci rázně zamítne. Oba prohráli. Matěj reklamace nedosáhl, prodavačka nebyla schopna situaci vyřešit sama, musela zasáhnout třetí strana. // Prodavačka odmítne reklamaci přijmout a Matěje z obchodu vyhodí. Ten následně podá písemnou stížnost na chování prodavačky. (Matěj poté pravděpodobně dosáhne omluvy a vyřízení reklamacce, v danou chvíli v obchodě ale úspěchu nedosáhne.)

Žák zvolí situaci c) (nespokojenost s prací uklízečky):

- a) mají zvítězit obě strany (obě strany budou s řešením spokojené) – Pan Majer promluví s uklízečkou. Pochválí ji za práci, kterou vykonává dobře, a zároveň jí vysvětlí, s čím je nespokojený. Spor řeší věcně, bez emocí, domluví se na přesných požadavcích. Paní uklízečka výtky přijme a slíbí zlepšení své práce.
- b) zvítězí pouze jedna strana (sami zvolte, která ze stran zvítězí) – Pan Majer s paní uklízečkou promluví, ta ale rázně odmítne všechny jeho stížnosti jako lži. Pan Majer jí proto z pozice zaměstnavatele pohrozí podmíněčnou výpovědí a snížením platu, pokud svou práci neodvede pořádně. Paní uklízečka si nemůže dovolit ztratit zaměstnání, proto je nucena udělat práci dle požadavků pana Majera, přestože s jeho výtkami nesouhlasí.
- c) obě strany prohrají (žádná ze stran nedosáhne svého požadavku) – Pan Majer promluví s paní uklízečkou, rozhovor se ale rychle změní v hádku plnou agrese a nadávek, kdy paní uklízečka nakonec podá okamžitou výpověď. Ani jeden nezvítězí. Paní uklízečka přijde o práci, pan Majer bude muset shánět nového zaměstnance.

Úkol 4

Komentář:

Hodnotíme snahu zachovat plynulost rozhovoru, dodržení tématu hovoru, zachování pravidel slušného chování a efektivní komunikace. Pro splnění zadání úkolu je zásadní dovést rozhovor k úspěšnému konci, kdy budou obě strany s výsledkem spokojené (zákazník pravděpodobně dostane nové jídlo a číšníkovi poděkuje za ochotu problém vyřešit, případně se omluví za svou počáteční přehnanou reakci). Důležité je i aktivní naslouchání, jednotlivé promluvy by měly vhodně reagovat na předchozí vyjádření druhého účastníka.



Specifikace úrovní žákova výkonu ve zvoleném aspektu *naslouchání s porozuměním a adekvátní interakce*

Aspekt klíčové kompetence	Začínající	Poučený	Aktivně užívající
<p>Naslouchání s porozuměním a adekvátní interakce</p>	<p>V úkolu 1 není schopen uvést zásady efektivní komunikace nebo jevy narušující komunikaci. V úkolu 2 není schopen pojmenovat předmět sporu. V úkolech 3 a 4 při tvorbě řešení modelových situací nedodrží zadání nebo jeho řešení narušuje sociální vztahy a spolupráci mezi lidmi.</p>	<p>V úkolu 1 správně uvede zásady efektivní komunikace a v úkolu 2 analyzuje konfliktní situace. V řešení modelových situací v úkolu 3 projevuje snahu udržet dobré mezilidské vztahy, jeho řešení však neodpovídá zadání. V úkolu 4 dokončí rozhovor, ale jeho řešení neodpovídá zadání (rozhovor nebyl doveden ke spokojenosti obou účastníků), případně vykazuje některé další nedostatky (viz metodický komentář).</p>	<p>V úkolu 1 uvede zásady efektivní komunikace i jevy narušující komunikaci, samostatně analyzuje konfliktní situace v úkolu 2, zásady efektivní komunikace používá při řešení konfliktních situací v úkolech 3 a 4. V úkolu 4 klade důraz na zachování dobrých sociálních vztahů, projevuje důležitost aktivního naslouchání při řešení konfliktních situací.</p>