

## Jak řešit konflikty – pracovní list

1. Představte si rozhovor mezi dvěma lidmi, kteří jedou městským autobusem plným cestujících. Co je důležité, aby byla komunikace úspěšná, a čeho by se měli naopak vyvarovat? Napište 5 zásad efektivní komunikace a 5 jevů, které kvalitní komunikaci komplikují.

Zásady efektivní komunikace

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

Jevy komplikující komunikaci

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_
4. \_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_

### 2. Přečtete si následující situace a poté odpovězte na otázky v tabulce.

- a) Petr a Honza jsou bratři a mají společný pokoj. Petr si pustil v televizi fotbal, jeho oblíbený tým právě hraje důležitý zápas o postup do vyšší skupiny. Honza fotbal nemá moc rád, raději tráví svůj volný čas jinak. Nyní si chce číst náročnou knihu ke svému studiu, kvůli puštěné televizi se však nemůže soustředit. Je našťvaný a Petrovi řekne, ať televizi vypne. Ten ji vypnout nechce a křičí na Honzu, že si má číst jinde. Začíná hádka.
- b) Matěj si pořídil značkovou bundu, na kterou dlouho šetřil, ale již po prvním vyprání se na vnitřní straně bundy udělaly žmolky a také se začaly párat švy na ramenou, Matěj se proto rozhodl bundu reklamovat. Prodavačka v obchodě odmítla reklamaci přijmout s tím, že vady na bundě byly způsobené jeho nešetrným zacházením, navíc nejsou poškození tak závažná, aby si je Matěj nemohl sám opravit. Matěj se nenechal odbýt a opakovaně požadoval odeslání bundy na reklamaci. Prodavačka trvala na nepřijetí zboží do reklamace. Začala hádka.
- c) Pan Majer je ředitel úspěšné realitní kanceláře. O úklid kanceláře se jednou týdně stará paní Svobodová. Bohužel v posledních týdnech není pan Majer s její prací příliš spokojen. V kanceláři zůstává nepořádek, často není vyneseny koš, na nábytku je vrstva prachu a občas také není vytřeno. Pan Majer nechce paní Svobodovou urazit napomenutím, ale zároveň ho nepořádek na pracovišti velmi rozčiluje.

	Situace a)	Situace b)	Situace c)
<b>Mezi kým došlo ke konfliktu?</b>			
<b>O jaký konflikt jde? (vyber jednu z možností)</b>	- uvnitř jedince - mezi lidmi	- uvnitř jedince - mezi lidmi	- uvnitř jedince - mezi lidmi
<b>Jaký byl předmět konfliktu (čili o co v konfliktu šlo)?</b>			

**3. Vyberte si jednu ze situací popsaných v úkolu č. 3 a napište, jak byste situaci řešili, pokud...**

a) mají zvítězit obě strany (obě strany budou s řešením spokojené)

b) zvítězí pouze jedna strana (sami zvolte, která ze stran zvítězí)

c) obě strany prohrají (žádná ze stran nedosáhne svého požadavku)



**4. Přečtěte si následující rozhovor číšníka a zákazníka v restauraci. Rozhovor dokončete tak, aby obě strany byly s výsledkem rozhovoru spokojené a zároveň nebyla porušena pravidla slušné a efektivní komunikace. (Je pouze na vás, kolik promluv pro dokončení rozhovoru použijete.)**

*Zákazník volá na číšníka, ten přichází ke stolu.*

Číšník: Ano, prosím. S čím vám mohu pomoci?

Zákazník: Objednal jsem si steak středně propečený, a to teda tenhle není ani náhodou. No, podívejte se sám, tvrděj jako podrážka. Uznejte, že tohle se fakt nedá jíst!

*Číšník pohledem jídlo zkontroluje a steak je dle jeho mínění v pořádku, středně propečený, přesně podle zákazníkova přání.*

Číšník:

