

# **BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí**

## **Modul III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH**

Průručka pre lektorov programu

Tento dokument bol vytvorený v rámci projektu „Etablovanie sociálnej práce v školských zariadeniach a zavádzanie programov osobnostno-sociálnej výchovy do škôl“.

Realizácia projektu je možná vďaka finančnej podpore z Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom operačného programu Efektívna verejná správa.

Informácie o OP EVS nájdete na [www.opevs.eu](http://www.opevs.eu).



**Európska únia**  
Európsky sociálny fond



Operačný program  
**Efektívna  
verejná správa**

Realizátorom projektu je občianske združenie PERSONA. Partnerom projektu je Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.



**BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí**

**Modul III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH**

Príručka pre lektorov programu

Autorky:

Mgr. Martina Gymerová

Mgr. Eva Krššáková

Obrázky na obálke a v texte:

Miroslav Záškvára

Jazyková korektúra:

Mgr. Mária Drndášová



PERSONA, Vrančovičova 29, 841 03 Bratislava, [www.ozpersona.sk](http://www.ozpersona.sk)

Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, Mokrohájska cesta 3,  
841 04 Bratislava, [www.socialnapraca.sk](http://www.socialnapraca.sk)

© PERSONA 2019

*Žiadny problém sa nevyrieši tým, že ho pošleme k vode.*

Winston Churchil



**OBSAH**

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MODUL III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH</b>                            | <b>7</b>  |
| <b>LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je?</b>                           | <b>7</b>  |
| MIII.1 Predstavenie modulu   | 7         |
| CI.1 Rovnoramenný trojuholník  | 8         |
| CI.2 VON – DNU   | 9         |
| CI.3 Teória lekcie   | 10        |
| CI.4 Zadanie domácej úlohy   | 12        |
| CI.5 Evaluácia   | 12        |
| <b>LEKCIA III.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov</b>             | <b>14</b> |
| CII.1 Človeče, nehnevaj sa   | 14        |
| CII.2 Asociácie na slovo „konflikt“                                      | 15        |
| CII.3 Teória lekcie  | 16        |
| CII.4 Losovanie podľa kariet   | 17        |
| CII.5 Pozitívna stránka konfliktov                                       | 18        |
| CII.6 Evaluácia  | 19        |
| <b>LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách</b> | <b>21</b> |
| CIII.1 Balónikové dostihy  | 21        |
| CIII.2 Hra na „palce“  | 22        |
| CIII.3 Teória lekcie   | 23        |
| CIII.4 Preferovaný štýl riešenia konfliktov                              | 25        |
| CIII.5 Zadanie domácej úlohy   | 25        |
| CIII.6 Evaluácia   | 25        |
| <b>LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov</b>                          | <b>27</b> |
| CIV.1 Pružinky   | 27        |
| CIV.2 Konflikty v mojom živote   | 28        |
| CIV.3 Teória lekcie  | 29        |
| CIV.4 Klávesnica   | 30        |
| CIV.5 Zadanie domácej úlohy  | 31        |
| CIV.6 Evaluácia  | 31        |
| <b>LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši</b>                  | <b>33</b> |
| CV.1 Losovanie podľa kariet  | 33        |
| CV.2 Potopa  | 34        |
| CV.3 Teória lekcie   | 34        |
| CV.4 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši                                | 37        |
| CV.5 Premena sťažností na neutrálne výroky                               | 38        |
| CV.6 Evaluácia   | 39        |
| <b>LEKCIA III.6 Vyjednávanie</b>   | <b>41</b> |
| CVI.1 Padajúca palica  | 41        |
| CVI.2 Teória lekcie  | 42        |
| CVI.3 Vyjednávací schopnosti   | 44        |
| CVI.4 Skupinové rozhodovanie   | 45        |
| CVI.5 Zadanie domácej úlohy  | 46        |
| CVI.6 Evaluácia  | 46        |

|  |           |
|--|-----------|
| <b>MODUL III ZÁVEREČNÁ LEKCIA</b>                            | <b>48</b> |
| ZIII.1 Pavúk a muchy   | 48        |
| ZIII.2 Zhrnutie modulu                                       | 49        |
| ZIII.3 Konštruktívna hádka                                   | 50        |
| ZIII.4 Odovzdanie certifikátu                                | 51        |
| ZIII.5 Zadanie domácej úlohy                                 | 51        |
| ZIII.6 Evaluácia   | 51        |
| <br>   |           |
| <b>ZOZNAM PRÍLOH</b>   | <b>54</b> |
| Príloha č.1 Zdroje konfliktu                                 | 55        |
| Príloha č.2: Asociácie                                       | 56        |
| Príloha č.3 Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov | 57        |
| Príloha č.4 Konflikty v mojom živote                         | 61        |
| Príloha č.5 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši             | 63        |
| Príloha č.6 Premena sťažností na neutrálne výroky            | 64        |
| Príloha č.7 Vyjednávacie schopnosti                          | 66        |
| Príloha č.8 Desatoro konštruktívnej hádky                    | 69        |
| Príloha č.9 Spätná väzba účastníka                           | 70        |
| Príloha č.10 Certifikát                                      | 72        |
| <br>   |           |
| <b>POUŽITÁ LITERATÚRA</b>                                    | <b>73</b> |

## MODUL III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH

### Očakávaný výstup modulu

Účastník programu sa naučí žiť s konfliktami ako bežnou súčasťou života, je schopný využívať ich pozitívnu stránku a dosahuje nový súlad v medziľudských vzťahoch i vo vlastnom osobnostnom rozvoji.

### LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je?

#### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o konfliktoch – zadefinovaní pojmu, ako aj o delení konfliktov podľa viacerých kritérií.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť zadefinovať, čo pojem konflikt vyjadruje.
- ✓ Účastníci budú vedieť pomenovať jednotlivé zdroje konfliktov.

#### Doporučená štruktúra lekcie

| MODUL III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH  |  |                  |                                     |
|---|--|------------------|-------------------------------------|
| Číslo a názov aktivity                  | Stručná charakteristika aktivity                                   | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky                    |
| MIII.1 Predstavenie modulu              | Oboznámenie účastníkov s témou modulu – jeho cieľmi, náplňou.      | 15 min.          | Pripravená prezentácia              |
| LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je? |  |                  |                                     |
| CI.1 Rovnoramenný trojuholník           | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                     |
| CI.2 VON – DNU                          | Hľadanie kooperatívnych spôsobov riešenia konfliktnej situácie     | 30 min.          | Nie sú potrebné                     |
| CI.3 Teória lekcie                      | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie                            | 15 min.          | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby |
| CI.4 Zadanie domácej úlohy              | Zadanie úlohy „Zdroje konfliktov“                                  | 5 min.           | Zbierka úloh pre účastníkov         |
| CI.5 Evaluácia                          | Zhodnotenie naplnenia cieľov                                       | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                     |

### Popis aktivít

#### Aktivita MIII.1 Predstavenie modulu

##### Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s témou modulu – jeho cieľmi, náplňou.

##### Charakteristika aktivity

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                      | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                 | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.            | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> pripravená prezentácia         | <b>Prostredie:</b> dnu         |

##### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Stretávate sa často s konfliktami vo svojich životoch?
- ? Ako konflikty vnímate, považujete ich za pozitívnu alebo negatívnu súčasť života?
- ? Čo pozitívne a čo negatívne prinášajú so sebou konflikty? Čo podľa vás pomáha efektívnemu zvládnutiu konfliktov?

## Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Konflikty sú prirodzenou súčasťou života každého z nás. Prepletajú sa našim životom a vo väčšej či menšej miere ho ovplyvňujú.

Je normálne, že sa v bežnom kontakte s ostatnými ľuďmi stretávame s konfliktami. Každý z nás máme odlišné potreby, záujmy a postoje, vychádzajúce z jedinečnosti našej osobnosti a situácie, v ktorej sa nachádzame. Je nevyhnutné, že v priebehu svojho života (a to väčšinou dennodenne) narazíme na iného človeka alebo ľudí s rozdielnymi potrebami a záujmami, ktoré sú s našimi v konflikte.

Konflikty vždy boli, sú a budú. Je dobré naučiť sa s nimi žiť tak, aby sme boli schopní využívať ich pozitívnu stránku a dosahovať nový súlad v medziľudských vzťahoch i vo vlastnom osobnostnom rozvoji.

Nápomocné býva poznanie, čo vlastne konflikty sú, ako vznikajú, aké poznáme efektívne a tvorivé stratégie riešenia konfliktov a ako si ich osvojiť.

K tomuto poznaniu nás vedú aj nasledujúce lekcie.



## Aktivita CI.1 Rovnoramenný trojuholník

### Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, koncentráciu na vnímanie ostatných členov i celej skupiny.

### Charakteristika aktivity

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita | <b>Fyzická záťaž:</b> malá                   |
| <b>Prevzaté z:</b> Bednařík, 2001    | <b>Psychická záťaž:</b> malá                 |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.       | <b>Počet hráčov:</b> do 30                   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5-10 min.  | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac                 |
| <b>Materiál:</b> nie je potrebný     | <b>Prostredie:</b> dnu /von (veľký priestor) |

### Realizácia

Každý účastník si v duchu vyberie dvoch ďalších ľudí prítomných v skupine. Na povel lektora s týmito dvoma ľuďmi vytvorí rovnoramenný trojuholník, tzn. vzdialenosť medzi týmito dvoma ľuďmi musí byť rovnaká ako medzi účastníkom a prvým vybraným človekom a účastníkom a druhým vybraným človekom. Hoci zadanie znie veľmi jednoducho, neraz skupine trvá aj niekoľko minút, kým nájde správne postavenie tak, že každý tvorí rovnoramenný trojuholník s dvomi osobami, ktoré si v duchu vybral.

### Rozbor skupinového diania

Ako skupina reagovala na tento druh aktivity?

Trvalo účastníkom dlhší čas, kým splnili úlohu?

Boli účastníci navzájom spojení v rôznych trojuholníkoch, alebo sa vytvorili menšie oddelené podskupiny?

Páčila sa účastníkom táto aktivita? Je to vhodný typ aktivity na prebudenie skupiny a nastavenie účastníkov k ďalšej spolupráci?

### Metodické poznámky

Lektor sa do tejto aktivity zvyčajne nezapája, jeho úlohou je skôr dohliadnuť na bezpečnosť účastníkov. Keď skupina zaujme svoje konečné postavenie, môže lektor urobiť skúšku správnosti a overiť si skutočnú rovnoramennosť niektorých trojuholníkov. Ak skupina úlohu zvládne za krátky čas, je možné zadanie zopakovať s novou voľbou partnerov v trojuholníku.





## Aktivita CI.2 VON – DNU

### Ciel' / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na kooperatívne spôsoby riešenia konfliktnej situácie.

### Charakteristika aktivity

|                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> skupinová aktivita | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> Bednařík, 2001    | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.       | <b>Počet hráčov:</b> do 30      |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 30 min.    | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> nie je potrebný     | <b>Prostredie:</b> dnu/von      |

### Realizácia

Ciel' aktivity je ilustrovať, ako je dôležité hľadať kooperatívne spôsoby riešenia konfliktnej situácie a ako prejsť od pozícií k záujmom a k ich napĺňaniu. Cvičenie ukáže, aké rôzne spôsoby „trikov“ dokážeme používať, aby sme získali od druhého to, čo chceme.

Rozdelíme skupinu na dve polovice. Jednu skupinu pošleme von z miestnosti a druhú necháme v miestnosti. Každá skupina dostane svoje inštrukcie. Je dôležité, aby boli povedané presne.

Inštrukcia pre skupinu vonku: *Vašou úlohou je dosiahnuť, aby skupina, ktorá je vnútri, sa na tomto mieste (najlepšie niekde za rohom za dverami, aby nebolo to miesto vidno cez dvere miestnosti) postavila plece pri pleci do jedného radu a pozerala sa pred seba. Vtedy ste úlohu splnili a môžete mi to prísť povedať. To, akým spôsobom to urobíte, záleží iba na vás. Povolené je všetko. Ak chcete, tak sa poraďte. Máte na splnenie úlohy 15 minút vrátane porady.*

Inštrukcia pre skupinu vnútri: *Vašou úlohou je dosiahnuť, aby skupina, ktorá je vonku, sa na tomto mieste (najlepšie za rohom, aby nebolo to miesto vidno cez dvere miestnosti) postavila plece pri pleci do jedného radu a pozerala sa pred seba. Vtedy ste úlohu splnili a môžete mi to prísť povedať. To, akým spôsobom to urobíte, záleží na vás. Povolené je všetko. Ak chcete, tak sa poraďte. Máte na splnenie úlohy 15 minút vrátane porady.*

Ak ste dvaja inštruktori, dávajte inštrukcie paralelne, ak ste iba jeden inštruktor, dajte inštrukciu najprv prvej skupine a povedzte jej, nech chvíľu počká, kým dáte inštrukcie druhej skupine.

### Rozbor skupinového diania

Nechajte jednu aj druhú skupinu porozprávať, čo všetko vymysleli, aby dostali druhú skupinu na „svoje“ miesto.

Spýtajte sa ich, či chceli vedieť, akú úlohu mala druhá strana a či sa na to spýtali a akú dostali odpoveď.

Spýtajte sa ich, či chceli alebo nechceli povedať druhej strane, čo majú dosiahnuť oni. Prečo im to nechceli povedať? Čo by stratili?

Spýtajte sa ich, či vám vedia povedať o čo išlo v tejto aktivite? Išlo o to kto vyhrá alebo išlo „len“ o to, aby každý dosiahol svoje?

Čo im pomohlo k tomu, aby dosiahli svoj cieľ? Čo im v tom bránilo?

Ako sa prejavovalo ich súperenie a nedôvera voči druhej strane?

### Metodické poznámky

Priebeh aktivity môže byť búrlivý. Skupiny budú vymýšľať spôsoby, ako tých „druhých“ dostať na to miesto, kde majú stať. Povoľte všetko okrem telesného ubližovania.

Môže sa stať, že si skupiny zvolia zástupcov, ktorí budú vyjednávať za nich. Môže sa stať, že po nejakom čase stratia skupiny motiváciu, lebo nebudú vedieť riešiť vzniknutú situáciu. Podporte ich, že situácia je riešiteľná, nech sa skúsia poradiť. Prípadne im pomôžte viesť ich poradu, ale to naozaj len vtedy, ak je skupina bezradná a vy veľmi chcete, aby cvičenie dokončili aspoň s čiastočným úspechom. Môže sa stať, že za skupinu všetko rozhodne jeden člen skupiny a ten povie druhej skupine, nech sa postavia na to miesto a všetci ho poslúchnu, aj keď nevedia prečo.

Často po niekoľkých minútach skupina príde na to, že si musia vzájomne povedať, čo majú dosiahnuť. Prezradia si inštrukcie a potom trvá nejaký čas, kým si ich vzájomne naplnia. Nedôvera strán sa prejavuje neochotou urobiť niečo pre druhých, odbiehaním kontrolovať, či druhá skupina robí to, čo má, niektorí členovia nie sú ochotní sa postaviť na čiaru a tak ďalej. Preto je dôležitá samotná diskusia po aktivite.

Cieľom diskusie je uvedomiť si, že nie všetky situácie, ktoré vyzerajú ako konfliktné, musia prejsť do boja. Je veľa situácií v živote, keď na povrchu vidno (často len hmlisto) opačné ciele a pozície strán. Pod nimi sú často skryté záujmy (skrývané zo strachu a nedôvery), ktoré nám môže druhá strana s našou pomocou celkom ľahko naplniť a my druhej strane tiež.

V tejto aktivite sme potrebovali od druhej strany, aby pre nás niečo urobila. Nešlo to ale inak, ako jej to otvorene povedať. Našťastie sme jej mali aj my čo ponúknuť, lebo potrebovala od nás niečo veľmi podobné ako my od nej. Mali sme spoločný záujem – splniť úlohu, a mali sme podobné záujmy, postaviť druhú stranu na určité miesto. Situácia sa môže zmeniť zo súperiacej na spolupracujúcu, ak vieme formulovať svoje záujmy a vieme vzbudiť v druhej strane dôveru, aby nám povedala záujmy svoje.



### Aktivita CI.3 Teória lekcie

#### Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

#### Charakteristika aktivity

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

#### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Aké druhy konfliktov poznáš?
- ? Vedeli by ste nájsť nejaké príklady konfliktov zo svojho okolia?
- ? Najmenej koľko osôb musí podľa vás vstúpiť do konfliktu?
- ? Stretli ste sa so slovným spojením „konflikt záujmov“? Čo to podľa vás znamená?

#### Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci text:

Slovo konflikt je latinského pôvodu – conflictus, čo znamená zrážka, alebo narazenie na prekážku. Existuje niekoľko definícií pojmu konflikt, my však pre zjednodušenie budeme slovo konflikt používať pre vyjadrenie osobných vnútorných rozporov a tiež pre vyjadrenie nedorozumení, stretov či nezhôd v medziľudských vzťahoch.

Bežné skúsenosti nám ukazujú, že spory, nedorozumenia, konflikty, alebo problémy sú prirodzenou súčasťou života. Sú rozmanité a aj ich riešenia bývajú rôzne náročné.

Jednotlivé konflikty môžeme deliť podľa viacerých kritérií.

Podľa počtu zúčastnených môžeme konflikty rozdeliť na:

- **intrapersonálne** – ide o konflikty vo vnútri človeka. Napríklad v obchode zistím, že mi predavačka zabudla započítať jednu položku v hodnote 10 €. Na jednej strane zvažujem, či pôjdem zistenú nezrovnalosť do pokladne vyrovnať, na druhej strane ma to láka „ušetriť“ a odísť domov bez toho, aby som peniaze za tovar zaplatil.
- **interpersonálne** – ide o konflikty medzi dvoma alebo viacerými osobami. Častým príkladom interpersonálnych konfliktov je hádka o tom, kto má/mal pravdu. Samozrejme, že každý je presvedčený o svojej pravde.

- **vnútroskupinové** – ide o konflikty vo vnútri jednej skupiny. Príkladom je hádka v triede pri rozhodovaní, na čo sa minú spoločné peniaze získané zo zberu, alebo spoločného predaja novín. Môže vzniknúť niekoľko názorových skupín, pár jednotlivcov bez názoru, niekoľko jedincov, ktorí majú úplne iný názor ako väčšina, atď.
- **medziskupinové** – ide o konflikty medzi dvoma alebo viacerými skupinami. Príkladom môžu byť konflikty medzi dvoma triedami, etnickými skupinami, štátmi a pod.

Podľa zdroja konflikty delíme na:

- **konflikt vzťahov** – tento konflikt vyvoláva napríklad správanie druhej osoby, ktoré je vnímané ako negatívne. Vzniká neprijatím a odsudzovaním správania a odlišností druhej osoby. Napríklad chlapec začne žiarliť a vyčítať svojmu dievčaťu, že si ho málo všíma a že sa baví s inými chlapcami, čo dievča pociťuje ako obmedzovanie slobody.
- **konflikt informácií** – tento konflikt môže vzniknúť napr. z nedostatku informácií a odlišných interpretácií, na základe čoho si vytvárame odlišné názory na jednotlivé udalosti. Príkladom môžu byť rôzne medializované kauzy, o ktorých si ľudia vypočujú informácie z rôznych, často aj protichodných zdrojov a to môže viesť medzi nimi ku konfliktu informácií.
- **konflikt záujmov** – tento konflikt vzniká z nezlučiteľných potrieb dvoch ľudí v danej situácii. Napríklad na internáte bývajú v jednej izbe dve dievčatá. Jedna chce práve počúvať hudbu (a nahlas, inak to nie je ono) a druhá sa chce učiť a hudba jej pri tom prekáža (nemôže sa pri hudbe sústrediť).
- **štrukturálny konflikt** – tento konflikt vzniká vynucovaním si pravidiel cez štruktúry v spoločnosti, ale aj cez neformálne pozície v skupine, rozdelením rolí, kompetencií, práv a povinností a pod. Napríklad rodič neprimerane potrestá dieťa za nevhodné správanie a dieťa sa zo svojej pozície nevie dovolať spravodlivosti.
- **konflikt hodnôt** – tento konflikt môžu spôsobovať naše hodnotové rebríčky, morálka, naša viera, to, čo máme radi alebo to, čím opovrhujeme, životný štýl, ktorý pokladáme za správny, naše ideály a pod. Napríklad babka núti svojho vnuka jesť mäso, lebo je pre ňu nepredstaviteľné, že niekto môže byť vegetarián.

V praxi sa vyskytujú často zmiešané konflikty.

Naše konflikty s druhými ľuďmi sú otvorené, alebo skryté. Neprítomnosť otvoreného konfliktu nie je dobrým ukazovateľom sily a stability vzťahu. V dobrom vzťahu sa konflikty objavujú, sú otvorené a zúčastnené strany vedia, ako ich riešiť.

### Zložky konfliktu

Každý konflikt je zložený z dvoch častí:

1. *Realistické, objektívne prvky konfliktu* – ide o obsah konfliktu;
2. *Subjektívne prvky konfliktu* – ide predovšetkým o emócie, ktoré zúčastnené strany prežívajú.

Blízky vzťah posilňuje emocionálnu zložku konfliktu, a tým sťažuje jeho racionálne riešenie. Preto pri riešení konfliktu strán v blízkom a dlhodobom vzťahu je potrebné zaoberať sa aj emocionálnou a vzťahovou stránkou konfliktu. Naopak pri krátkodobom, povrchnom alebo obchodnom vzťahu ide viac o obsah konfliktu.

Dôležité je uvedomiť si, že istá situácia môže byť pre niekoho veľmi náročná na zvládnutie a niekto to za problém považovať nemusí. Rovnako aj v prípade, keď sa jedná o konflikt medzi ľuďmi, ten istý spoločný konflikt môže každá zo zúčastnených strán vnímať odlišne.

### Na zamyslenie

Skôr ako vstúpiš do konfliktu, je dôležité vedieť, čo naozaj riešiš a čo chceš dosiahnuť. Keď vôbec netušíš, čo sa deje, vždy sa môžeš opýtať (seba alebo druhých): „O čo ide? Čo konkrétne ťa trápi?“ Pozrieť sa na pravú príčinu problému môže priniesť prekvapivo rýchle a efektívne riešenie. Mysli ale na to, že ak sa na niečo pýtaš, pravdepodobne sa odpoveď dozvieš bez ohľadu na to, či sa ti bude páčiť, alebo nie.

## Aktivita CI.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Zdroje konfliktu“.

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.1 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou Zbierky úloh pre účastníkov, strana 7.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



## Aktivita CI.4 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť zadefinovať, čo pojem konflikt vyjadruje.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Ako by ste teraz svojimi slovami popísali, čo pojem „konflikt“ vyjadruje?
- ? Dala vám táto lekcia nové poznatky o konfliktoch?

Cieľ: Účastníci budú vedieť pomenovať jednotlivé zdroje konfliktov.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? S akými zdrojmi konfliktu sa vo svojom každodennom živote účastníci stretávajú?
- ? Cítia účastníci nejaký posun vo vnímaní konfliktov?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je? – HODNOTENIE</b> |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>                               | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| MIII.1 Predstavenie modulu                                  |  |                         |
| CI.1 Rovnoramenný trojuholník                               |  |                         |
| CI.2 VON – DNU  |  |                         |
| CI.3 Teória lekcie  |  |                         |
| CI.4 Zadanie domácej úlohy                                  |  |                         |
| CI.5 Evaluácia  |  |                         |



## LEKCIA III.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov

### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o troch základných faktoroch, ktoré ovplyvňujú riešenie konfliktov a o pozitívnych stránkach konfliktov.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať tri základné faktory, ktoré ovplyvňujú riešenie konfliktov.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad tým, čo je na konfliktoch pozitívne.

### Doporučená štruktúra lekcie

| <b>LEKCIA II.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov</b> |   |                         |   |
|---|---|-------------------------|---|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>                               | <b>Stručná charakteristika aktivity</b>                               | <b>Trvanie aktivity</b> | <b>Potrebné pomôcky</b>   |
| CII.1 Človeče, nehnevaj sa                                  | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov    | 5-10 min.               | Sedmové karty, prípadne farebné kartičky v štyroch farbách                            |
| CII.2 Asociácie na slovo „konflikt“                         | Prieskum, aké významy nadobúda slovo konflikt v mysliach mladých ľudí | 15 min.                 | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby   |
| CII.3 Teória lekcie   | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie                               | 15 min.                 | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby   |
| CII.4 Losovanie podľa kariet                                | Rozdelenie účastníkov do menších skupín                               | 5 min.                  | Sedmové karty, prípadne farebné kartičky v štyroch farbách                            |
| CII.5 Pozitívna stránka konfliktov                          | Nasmerovanie účastníkov na pozitívne vnímanie konfliktov              | 15-20 min.              | Tabuľa / Flipchart, písacie potreby; papier, perá, podložky na písanie pre účastníkov |
| CII.6 Evaluácia   | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie                                   | 5-10 min.               | Nie sú potrebné   |

### Popis aktivít

#### Aktivita CII.1 Človeče, nehnevaj sa

Aktivita je zameraná na uvoľnenie napätia v skupine, dotyky, navodenie atmosféry dôvery a otvorenosti.

#### Charakteristika aktivity

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> autor neznámy   | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.   | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5-10 min.  | <b>Vek hráčov:</b> 10 a viac |
| <b>Materiál:</b> sedmové karty, prípadne farebné kartičky v štyroch farbách v počte, ktorý sa rovná počtu účastníkov plus 12 kariet navyše | <b>Prostredie:</b> dnu       |

#### Realizácia

Účastníci sa posadia na stoličkách do kruhu. Každý účastník dostane jednu kartu. Treba dať pozor, aby jednotlivé symboly, prípadne farby kariet boli medzi účastníkmi rovnomerne rozdane. Inštruktor má pri sebe tiež najmenej 12 kariet (3 karty z každého symbolu, prípadne z každej farby). Tieto karty zamieša a postupne vyťahuje a ohlasuje jednotlivé symboly (prípadne farby) kariet nahlas účastníkom. Účastníci, ktorí majú kartu s daným symbolom, prípadne s danou farbou, posunú sa o jedno miesto vpravo.

Ak na tom mieste niekto sedí, posadí sa účastník, ktorý sa posúva, sediacemu na kolená. Pohybovať sa môžu len tí účastníci, ktorí majú kartu s daným symbolom alebo farbou a nie sú zablokovaní niekým, kto sedí na ich kolenách. Z toho vyplýva, že ak bude na jednom mieste sedieť súčasne napr. päť ľudí, pohnúť sa môže len ten účastník, ktorý má správnu kartu a je na konci sediaceho radu. Vyhráva ten účastník, ktorý sa ako prvý dostane naspäť na stoličku, na ktorej sedel pri odštartovaní aktivity.

### Rozbor skupinového diania

Páčila sa účastníkom táto aktivita? Ako reagovali na fyzický kontakt s ostatnými?

Pôsobil na niekoho fyzický kontakt nepríjemne? Pôsobil fyzický kontakt na účastníkov uvoľňujúco?

Táto aktivita býva zvyčajne veľmi dobre prijímaná a účastníci ju radi opakujú – platí to aj v prípade tejto skupiny?

Treba hľadať iný typ energizérov na prebudenie skupiny a nastavenie účastníkov na spoluprácu?

### Metodické poznámky

Lektor pri tejto technike uvažuje o prejavoch jednotlivých účastníkov sám pre seba. Nehodnotí pred skupinou svoje pozorovania.



## Aktivita CII.2 Asociácie na slovo „konflikt“

### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je dozvedieť sa, aké významy nadobúda slovo konflikt v mysliach mladých ľudí.

### Charakteristika aktivity

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tematicko-ilustračná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> Bednařík, 2001, modifikované      | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.                       | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15 min.                    | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac |
| <b>Materiál:</b> flipchart / tabuľa, písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu       |

### Realizácia

Cieľom aktivity je dozvedieť sa pomocou brainstormingu, aké významy nadobúda slovo konflikt v mysliach mladých ľudí. Brainstorming možno preložiť ako búrka mozgov a predstavuje jednu z metód tvorivého riešenia problémov. Jej podstatou je odstránenie zábran, uvoľnenie fantázie a ponechanie voľnosti v tvorbe nápadov, netradičných a nezvyčajných riešení. Pri využívaní tejto metódy platia isté pravidlá, ktoré je potrebné dodržiavať. Je potrebné vytvoriť také prostredie, v ktorom bude uvoľnená atmosféra. To možno dosiahnuť tým, že dopredu povieme, že neexistujú žiadne správne alebo nesprávne odpovede a každý nápad je dôležitý. Jednotlivé nápady nehodnotíme, kritika v tejto fáze brainstormingu nemá miesto. Každý nápad zapíšeme na flipchart a nekomentujeme to. Na tieto zásady vopred upozorníme skupinu.

Dajte celej skupine inštrukciu: *Teraz skúste nahlas hovoriť všetky slová, čo vám napadajú, keď počujete slovo konflikt. Hovorte tak, aby som to stihol/la zapisovať na tabuľu. Môžu to byť slovesá, podstatné mená, prídavné mená, skrátka akékoľvek slovo, ktoré vám napadne.*

Následne zapíšete všetky možné asociácie, ktoré účastníci vyslovia.

Keď budete mať plnú tabuľu, spolu s účastníkmi rozdeľte spísané asociácie na 3 skupiny: 1. skupina bude obsahovať také asociácie, ktoré majú pozitívny náboj; 2. skupina budú asociácie, ktoré majú negatívny náboj, 3. skupina bude obsahovať asociácie, ktoré sú vnímané ako negatívne a pozitívne zároveň (ambivalentné) a asociácie, ktoré neobsahujú emocionálny náboj a sú účastníkmi vnímané ako neutrálne. Na konci urobte vyhodnotenie – koľko percent asociácií je skôr negatívnych, koľko pozitívnych, koľko ambivalentných / neutrálnych. Výsledky tohto hodnotenia zakreslite do koláčového grafu alebo vyjadrite v percentách. Týmto môžeme poukázať na fakt, že konflikt nie je len niečo negatívne, ale aj niečo, čo je prirodzené a môže viesť k vyriešeniu problému.

## Rozbor skupinového diania

Ako zvládla skupina techniku brainstormingu?

Dokázali sa účastníci podeliť o svoje asociácie bez toho, aby boli za ne hodnotení od ostatných?

Bol počas aktivity potrebný zásah lektora na udržanie zásad brainstormingu?

Potvrdil sa predpoklad, že slovo „konflikt“ evokuje u mladých ľudí skôr negatívne asociácie?

Sú účastníci v skupine ochotní zmýšľať o konfliktoch aj v pozitívnom svetle, ako o niečom prirodzenom, alebo ako o šanci na riešenie problémov?

## Metodické poznámky

Pri uvádzaní aktivity je dôležité, aby sme účastníkom nedávali konkrétne príklady ku slovu konflikt, ako napr. *bitka, nedorozumenie* a pod., nakoľko je možné, že ich tým nechtiac nasmerujeme jedným smerom na úkor iných. Ak chceme dávať príklady (čo je niekedy potrebné pri mladších účastníkoch), môžeme použiť analógiu, napr. *Keď sa povie slovo láska, čo vás napadne? Niektorých možno napadne romantika, iných blízkosť, iných možno problémy a pod. Teraz sa však ideme porozprávať o konfliktoch, čo vás napadne, keď sa povie slovo konflikt?*

Výsledky obsahovej analýzy asociácií zvyčajne ukazujú, že slovo konflikt u mladých vyvoláva skôr negatívne asociácie. Táto aktivita preto môže poslúžiť ako efektívny úvod do pozitívnejšieho ponímania konfliktov a spôsobov ich riešenia.

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete aj v prílohe č.2 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou Zbierky úloh pre účastníkov, strana 8.



## Aktivita CII.3 Teória lekcie

### Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

### Charakteristika aktivity

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Čo všetko môže vplývať na to, ako sa v konfliktnej situácii zachováme? Máte príklad zo svojho života?
- ? Má podľa vás ukončený konflikt vždy porazeného a víťaza?
- ? Čo pozitívne so sebou prinášajú konflikty?
- ? V čom môžu byť konflikty prínosné pre nás a pre naše okolie?

### Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Každý z nás denne prežíva situácie, kedy sa stretáva s odlišnými názormi, postojmi, hodnotami, keď nám niekto bráni dosiahnuť to, čo chceme, alebo keď cítime, že musíme za seba zabojsovať a presadiť svoj názor. Často nás tieto situácie stoja veľa energie, strachu, pocitov viny, že sme niekomu ublížili, alebo hnevu, že niekto ublížil nám.

To, akú stratégiu správania v týchto situáciách zvolíme, zásadne ovplyvňujú tri základné okruhy faktorov: **1. Naše nastavenie voči konfliktom** – To, čo si o konfliktoch myslíme a aký máme k nim postoj, ovplyvňuje aj naše správanie a prežívanie v konfliktných situáciách. Existuje množstvo mýtov a predsudkov, ktoré si so sebou nosíme celý život a ktoré nám často bránia pozerať sa na konflikty „pozitívnymi očami“. Ak si však uvedomíme, v čom sú konflikty užitočné, môže byť pre nás ľahšie prijímať ich pozitívne a pristupovať konštruktívne k ich riešeniu.



**2. Zdroj konfliktu a ako je pre nás zdroj konfliktu dôležitý** – Je dobré, keď vieme vo vzniknutej konfliktnnej situácii pomenovať svoje požiadavky, potreby, záujmy a ciele. Niektoré sú pre nás dôležité viac, iné menej. Táto naša hierarchia (často podvedomá) nám hovorí o našich najdôležitejších potrebách, ktoré by sme sa mali snažiť plne uspokojiť. Nemali by sme zabúdať ani na tie menej dôležité, ktoré možno naplníme, alebo aj nie. Ak sa nám v konfliktoch bude dariť pomenovať a uspokojiť dôležité potreby, môžeme pokojnejšie hľadať cestu k naplneniu ostatných potrieb, ktorých uspokojenie už nie je také nevyhnutné na to, aby sme sa cítili dobre.

**3. Zručnosti na riešenie konfliktov, ktoré vieme používať** – Počas života si osvojujeme rôzne štýly zvládania konfliktov. Tieto štýly sme si z veľkej časti osvojili už v období detstva a dospelovania. Niekedy sa zdá, že preferujeme určité spôsoby riešenia konfliktov akosi automaticky, často si ani neuvedomujeme, že máme osobný štýl zvládania konfliktov, ktorému dávame prednosť. Vzhľadom k tomu, že sme si náš preferovaný štýl zvládania konfliktov osvojili v priebehu života, znamená to, že je výsledkom nášho učenia. Môžeme sa tak pokúsiť tento štýl zmeniť, rozšíriť alebo doplniť o nové prístupy.

Naša kultúra má tendenciu vnímať konflikty ako súťaž, výsledkom ktorej je vždy rozdelenie pozícií víťaza a porazeného. Iba malé percento konfliktov je však skutočným súťažením, kde musí byť porazený a víťaz. Ostatné konflikty sa môžu úspešne vyriešiť maximálnym spoločným ziskom pre zúčastnené strany (víťaz – víťaz).

#### **Na zamyslenie**

Užitočnosť konfliktov je predovšetkým v tom, že nás nútia k činnosti. Zjednodušene by sa dalo povedať, že práve konfliktom vďačíme za to, že „nežijeme na stromoch“.

Konflikty nás ženú dopredu, naša nespokojnosť nás núti, aby sme konali. Na konfliktoch je založená zmena, preto sú základom vývoja. Konflikty zároveň pôsobia ako testy prispôsobivosti na zmeny. Kto nie je schopný riešiť konflikty, riskuje vlastný zánik. Preto je schopnosť riešiť konflikty životne dôležitá.

Konflikty majú veľký význam aj pri rozvíjaní našej kreativity, pretože nás nútia hľadať riešenia. Práve v dnešnej dobe je kreativita cenená viac ako kedykoľvek predtým. Táto doba sa vyznačuje rôznymi technickými vymoženosťami, ktoré dokážu nahradiť ľudskú prácu. Čo ale nedokážu, je kreatívne myslieť. A aj vďaka konfliktom môžeme rozvíjať naše kreatívne myslenie a rozmýšľať nad spôsobmi ich optimálneho riešenia.

Konflikty obracajú našu pozornosť na vzťahy, nútia nás neuzatvárať sa do vlastného sveta, myslieť na ľudí okolo nás, brať ich do úvahy a prijímať podnety zvonka. V konfliktoch si uvedomujeme naše medzilidské rozdiely – v potrebách, názoroch, pocitoch, postojoch a pod. Ak budeme pri riešení konfliktov rešpektovať seba aj druhých, môžu byť konflikty obohatením aj pre naše vzťahy.



## **Aktivita CII.4 Losovanie podľa kariet**

### **Cieľ / zameranie aktivity**

Cieľom aktivity je rýchle rozdelenie účastníkov do náhodných skupín.

### **Charakteristika aktivity**

|  |   |
|--|---|
| <b>Kategória:</b> rozdeľovacia aktivita  | <b>Fyzická záťaž:</b> malá                                  |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA   | <b>Psychická záťaž:</b> malá                                |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.   | <b>Počet hráčov:</b> do 32                                  |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5 min.   | <b>Vek hráčov:</b> možno upraviť pre rôzne vekové kategórie |
| <b>Materiál:</b> dopredu odpočítané množstvo kariet (sedmové), príp. farebných kartičiek | <b>Prostredie:</b> dnu                                      |

**Realizácia:** Dopredu si pripravíme karty tak, aby sa nám buď čísla alebo farby vyskytovali v požadovanej frekvencii a počet kariet zodpovedal počtu účastníkov. Potom necháme každého losovať. Nakoniec sa utvoria náhodné skupinky buď podľa farieb alebo podľa čísiel (záleží na veľkosti požadovaných skupín – skupiny po 2, 3 a 4 robíme pomocou čísiel, väčšie počty pomocou farieb). Následne karty vyzbierame naspäť.

**Metodické poznámky:** Ak nemáme po ruke karty, môžeme použiť farebné kartičky, prípadne lístočky s rôznymi symbolmi, ktoré rovnako dokážu splniť účel rozdelenia účastníkov do menších skupín. My sme túto aktivitu zaradili kvôli potrebe rozdeliť účastníkov na skupiny o počte 4 – 6 účastníkov, pre potreby nasledujúcej aktivity.



## Aktivita CII.5 Pozitívne stránky konfliktov

### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je nasmerovať účastníkov na pozitívne vnímanie konfliktov, ako niečo, čo tvorí bežnú súčasť našich životov a ako niečo, čo môže prispieť k vyriešeniu problémov a k zlepšovaniu medziľudských vzťahov.

### Charakteristika aktivity

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tematicko-ilustračná aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA  | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.  | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15-20 min.  | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac |
| <b>Materiál:</b> flipchart / tabuľa, písacie potreby; papier, perá, podložky na písanie | <b>Prostredie:</b> dnu       |

### Realizácia

Účastníci v menších skupinkách dostanú zadanie, nájsť čo najviac pozitívnych stránok konfliktov. Svoje nápady postupne všetci prezentujú pred celou skupinou; spoločne sa spíše zoznam pozitívnych stránok konfliktov.

Skupinová diskusia sa nám ukazuje ako vhodná metóda, keď chceme odovzdať účastníkom množstvo informácií, ktoré by sme inak podávali formou prednášky alebo prezentácie. Z pasívnych foriem prijímania informácií si účastníci zapamätajú len veľmi málo. Z tohto dôvodu formu diskusie považujeme za vhodný spôsob, akým možno tvorivo zapojiť mladého človeka do diania; mladý človek prestáva byť pasívnym prijímateľom informácií, ale je ich spolutvorcom, predstavuje svoje vlastné názory a nápady.

Keďže všetky skupinky pracujú na rovnakej téme, ktorú nie je vhodné členiť na menšie časti, po skončení práce v skupinkách vyhodnotenie prebieha tak, že každá skupinka prezentuje iba jeden nápad, na ktorom sa zhodli v priebehu práce. Po ukončení jedného kola nasleduje ďalšie, v ktorom majú skupiny možnosť povedať niečo, na čo prišli a čo ešte neodznelo. Takýmto spôsobom sa postupuje až dovtedy, kým neboli prezentované všetky nápady. Zapisovateľ – lektor, alebo dobrovoľník spomedzi účastníkov – každý nápad heslovite zapisuje na flipchart alebo tabuľu. V prípade, že neodznela nejaká dôležitá informácia, na konci ju môžu lektori doplniť (v teoretickej časti k tejto téme ponúkame kapitolu *Prečo sú konflikty dobré*).

### Rozbor skupinového diania

Ako účastníkom vyhovovala práca v malých skupinách? Dostali sa k slovu aj takí účastníci, ktorí sú zvyčajne ticho?

Dokázali sa účastníci preniesť cez zaužívané negativistické zmýšľanie o konfliktoch?

Áké pozitívne stránky konfliktov najviac rezonovali u účastníkov? Bolo niečo, čo vás ako lektora prekvapilo?

### Metodické poznámky

Veľkosť skupiny pre túto aktivitu závisí od skupinovej dynamiky. Ak je celá skupina schopná pracovať na jednej téme, rešpektovať názory iných, počúvať sa a neskákať si do reči, je možné za použitia metódy brainstormingu pracovať aj v celej skupine. V závislosti od veku a veľkosti skupiny je väčšinou však vhodné rozdeliť skupiny na viacero menších (v rámci tejto aktivity odporúčame 4 – 6 účastníkov na jednu skupinu). Takáto veľkosť skupiny dá všetkým, aj tichším členom možnosť vyjadriť sa k téme a v konečnom dôsledku prinesie viac nápadov.



### Aktivita CII.6 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať tri základné faktory, ktoré ovplyvňujú riešenie konfliktov.

(1. Naše nastavenie voči konfliktom, 2. Zdroj konfliktu a ako je pre nás zdroj konfliktu dôležitý, 3. Zručnosti na riešenie konfliktov, ktoré vieme používať)

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Skúste vymenovať tri základné faktory, ktoré ovplyvňujú riešenie konfliktov, o ktorých sme si hovorili.
- ? V čom vnímate prínos konfliktov vo svojom živote?

Cieľ: Účastníci sa zamyslia nad tým, čo je na konfliktoch pozitívne.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Dokážu účastníci vnímať pozitívnu stránku konfliktov?

### Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov – HODNOTENIE</b> |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>   | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| CII.1 Človeče, nehnevaj sa  |  |                         |
| CII.2 Asociácie na slovo „konflikt“                                       |  |                         |
| CII.3 Teória lekcie   |  |                         |
| CII.4 Losovanie podľa kariet  |  |                         |
| CII.5 Pozitívna stránka konfliktov  |  |                         |
| CII.6 Evaluácia   |  |                         |



## LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách

### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o troch základných typoch správania sa v konfliktných situáciách.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať tri základné typy správania sa v konfliktných situáciách.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad tým, ako sa v konfliktných situáciách správajú oni.

### Doporučená štruktúra lekcie

| LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách |   |                  |  |
|---|---|------------------|--|
| Číslo a názov aktivity  | Stručná charakteristika aktivity  | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky                             |
| CIII.1 Balónikové dostihy   | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov          | 5-10 min.        | Balóniky                                     |
| CIII.2 Hra na „palce“   | Úvodná aktivita na rozprúdenie diskusie o spôsoboch prístupov ku konfliktom | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                              |
| CIII.3 Teória lekcie  | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie                                     | 15 min.          | Tabuľa/Flipchart; písacie potreby            |
| CIII.4 Preferovaný štýl riešenia konfliktov                       | Zamýšľanie sa nad svojim preferovaným štýlom riešenia konfliktov            | 25-30 min.       | Zbierka úloh pre účastníkov, písacie potreby |
| CIII.5 Zadanie domácej úlohy                                      | Zadanie úlohy „Konflikty v mojom živote“                                    | 5 min.           | Zbierka úloh pre účastníkov                  |
| CIII.6 Evaluácia  | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie   | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                              |

### Popis aktivít

#### Aktivita CIII.1 Balónikové dostihy

##### Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na rozohriatie a koncentráciu účastníkov.

##### Charakteristika aktivity

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita       | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> autor neznámy           | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.             | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10 min.          | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac |
| <b>Materiál:</b> 2 balóniky rôznych farieb | <b>Prostredie:</b> dnu/von   |

##### Realizácia

Skupina sa rozdelí na dve rovnako veľké skupiny. Účastníci sa postavia do kruhu tak, že susedom hráča prvého tímu je vždy hráč druhého tímu. Jeden z hráčov prvého tímu dostane nafúkaný balónik. Nafúkaný balónik dostane aj hráč z druhého tímu, ktorý stojí oproti v kruhu hráčovi s balónikom z prvého tímu. Úlohou hráčov z každého tímu je, podávať si balónik tak rýchlo, aby ich balónik dobehol balónik súpera. Balónik musí byť vždy podaný najbližšiemu spoluhráčovi. Balónik súpera sa nemôže blokovať, no hráči môžu meniť smer podávania balónika. Raz naháňa jeden tím a po chytení zase druhý tím.

**Rozbor skupinového diania**

Ako reagovala skupina na tento druh aktivity? Dokázala ich dostatočne motivovať k ďalšej spolupráci?

Je potrebné hľadať iné aktivity na naštartovanie skupiny?

Ako si jednotliví účastníci poradili s „vnútorným konfliktom“ – vyhrať ako tím verzus dodržiavať pravidlá?

Mali účastníci snahu pravidlá hry obchádzať?

**Metodické poznámky**

Všímame si hlavne dodržiavanie pravidiel.

**Aktivita CIII.2 Hra na „palce“****Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na rozprúdenie diskusie o spôsoboch prístupov ku konfliktom.

**Charakteristika aktivity**

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tematicko-ilustračná aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> Joan Shapiro in Bednařík, 2001 | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.                    | <b>Počet hráčov:</b> párnny  |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5-10 min.               | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac |
| <b>Materiál:</b> nie je potrebný                  | <b>Prostredie:</b> dnu / von |

**Realizácia**

Účastníci hrajú vo dvojiciach. Pravou rukou sa držia prstami za ruky tak, aby mali palce voľné a smerom hore. Najlepšie je im to ukázať a skontrolovať, či každý pochopil základný hrací postoj. Hrá sa na dve kolá po 20 sekúnd. Pred prvým kolom dostanú inštrukciu (dôležité je povedať ju presne).

*Inštrukcia: Od tejto chvíle spolu nerozprávajte. Rozprávať môžete až po skončení prvého kola. Vašou úlohou je získať čo najväčší počet bodov. Bod získate vždy, keď sa vám podarí svojím palcom pritlačiť palec spoluhráča. Body si spočítavajte. Máte na to dvadsať sekúnd.*

Počas dvadsiatich sekúnd sa účastníci snažia opakovane palcami pritlačiť palec partnera. Za každý pritlačený partnerov palec majú jeden bod. Potom každá dvojica povie nahlas svoje skóre tak, aby všetci počuli, aké výsledky dosiahli ostatní. Výsledky sa budú rôzniť. Nahlas opakujte výsledky. Následne uveďte druhé kolo.

*Inštrukcia pre 2. kolo: Ideme do druhého kola. Videli ste, koľko ste získali bodov a aké rôzne výsledky dosiahli ostatní. Skúste opäť získať čo najviac bodov. Vidíte, že sa to niektorým podarilo. Máte na to 20 sekúnd.*

Opäť nechajte všetky dvojice, aby sa snažili získať čo najviac bodov počas dvadsiatich sekúnd. Nechajte ich nahlas povedať svoje skóre.

**Rozbor skupinového diania**

Ako poňali túto aktivitu jednotlivé dvojice?

Prišli hneď na to, že ku hre je možné pristupovať aj kooperatívne, nie iba súťaživo, ako to býva zaužívané? Bolo pre tých, čo uprednostnili súťaživý prístup veľkým prekvapením, že bolo možné ku hre pristupovať aj inak?

Vidia účastníci aj isté prepojenie tejto aktivity so situáciami v bežnom živote?

Vidia možnosť praktického využitia kooperatívneho riešenia konfliktov v budúcnosti tam, kde predtým videli len súťaživé riešenie konfliktov?

**Metodické poznámky**

V inštrukcii nesmú zaznieť slová ako boj, súperenie, spolupráca. Ani odpovede na otázky, kto vyhrá atď. Ak sa účastníci budú pýtať, len zopakujte, že cieľom je získať čo najviac bodov. Pre spestrenie hry a silnejšiu motiváciu účastníkov môžete dať za každý bod (príp. každých desať bodov) cukrík.

*Reflexia:* V oboch kolách môžu účastníci dosiahnuť rôznorodé skóre. Nízku remízu 0:0, 1:1, 2:2. Nízku výhru 2:0, 3:1, 5:2. Vysokú remízu 30:30, 25:25. Ako sa to mohlo stať, že majú dvojice takéto odlišné výsledky? Predpokladajme, že niektoré dvojice sa správali kooperatívne a niektoré súperiaco.

Vyzvite účastníkov s nízkym skóre, nech popíšu, ako získavali body. Tí, čo mali nízke skóre (remízu alebo niekto vyhral), veľmi pravdepodobne predvedú boj s palcami – ako sa snažili pritlačiť druhého palec a zároveň sa urputne bránili, aby ich palec nebol pritlačený. Toto je súperiaci spôsob získavania bodov. Vychádza z toho, že druhého musíme donútiť k niečomu a zároveň mu musíme za každú cenu zabrániť v tom, aby on získal to, čo chce (t.j. čo najviac bodov pre seba).

Druhý model v prípade vysokého vyrovnaného výsledku veľmi pravdepodobne bude kooperatívny model. Účastníci prišli na to, že nemusia jeden druhému brániť v tom, aby získavali body. Pretože ak jeden druhému ponúknu, nech si „pritlačí“ palec, tak si body môžu vzájomne rozdať, koľko len stihnú. Môžu to robiť odlišnými spôsobmi v závislosti od dôvery v toho druhého a tvorivosti oboch strán. Rôzne kooperatívne spôsoby riešenia konfliktu získania niečoho, čo vyzerá na prvý pohľad ako „buď moje alebo tvoje“ sa líšia stupňom dôvery v druhú stranu – dôverou v to, že nadobudnutú hodnotu si spravodlivo rozdelia k vzájomnej spokojnosti. Čím je menšia kontrola toho druhého, tým je väčšia dôvera.

Ďalší možný variant tejto aktivity je namiesto pritláčania palcov držať sa za ruky ako pri pretláčaní (toto slovo ale nepoužívajte, lebo navádza na boj a nedáva možnosť účastníkovi do toho vložiť vlastný súperiaci alebo kooperatívny prístup). Bod získajú účastníci vtedy, keď sa im podarí dosiahnuť to, aby sa druhá strana dotkla chrbtom ruky stola.



### Aktivita CIII.3 Teória lekcie

#### Ciel' / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

#### Charakteristika aktivity

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

#### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Dá sa podľa vás úplne vyhnúť konfliktom?
- ? Ako by ste sa opísali – ste typ človeka, čo sa konfliktom vyhýba alebo ich vyhľadáva, alebo niečo medzi tým?
- ? Aké možnosti správania je podľa vás možné zaujať v situácii konfliktu?
- ? Počuli ste už o pojme „asertívne správanie“? Ako by ste to definovali?

#### Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

V minulosti mali naši predkovia pri riešení konfliktov dve možnosti voľby: boj (agresivita) alebo útek (pasivita). Od správneho výberu závisel ich holý život. Tieto reakcie sú v nás hlboko zakorenené a v rôznych záťažových, či konfliktných situáciách môžeme tieto základné typy správania pozorovať u ľudí aj dnes.

#### Agresívne správanie

Hoci dnes už len v extrémnych situáciách bojujeme o „holé“ prežitie, často sa stáva, že v konfliktných situáciách volíme agresívne správanie, kedy bezohľadne presadzujeme seba na úkor iných, nemienime ustúpiť za žiadnych okolností, nahlas druhému vynadáme (aby všetci počuli, „kto je v práve“), vyhrážame sa, udrieme, alebo slovne ublížime tam, kde má druhý slabé miesta a podobne.

Charakteristickými prejavmi agresívneho správania sú: arogantnosť, násilie (fyzické aj psychické), nechť počúvať druhých, krik, sarkazmus, irónia, zastrašovanie, skákanie do rečí, nadávky a podobne.

Agresívny človek nerešpektuje práva iných ľudí. Keď sa necíti dobre, alebo mu niečo nevyjde, obviňuje okolie. Nie je schopný priznať si vlastné chyby alebo nedostatky. K úspechom sa hrdo hlási, hoci jeho podiel na nich nemusí byť výrazný.

Agresívne správanie je často sprevádzané zrýchleným srdečným tepom, zvýšeným potením, hlbším dýchaním, v extrémnych prípadoch trasom a chvením, prípadne môže nastať aj strata sebakontroly. Agresívne správanie krátkodobo znižuje vnútorné napätie, postupne však vedie k odcudzeniu a tým vytvára ďalšie vnútorné napätie.

### **Pasívne správanie**

Niekedy naopak volíme pasívny prístup, kedy ani nevyjadríme svoj názor, navonok predstierame, že je všetko v poriadku, prípadne odídeme a doma „plačeme do vankúša“, alebo sa „poza chrbát“ na druhého sťažujeme a ohovárame ho.

Takýmto správaním sa vzdávame možnosti aktívneho prístupu k riešeniu konfliktu. Charakteristickými prejavmi sú: chýbajúca sebaistota, hanblivosť, mlčanie, nevyjadrenie svojho názoru, sebaponižovanie, neobvyklé podriaďovanie sa autorite, vyvolávanie súcitu plačom, prehnaná skromnosť, predstieranie únavy, útek od konštruktívnej komunikácie, neochota uzavrieť dohodu a pod.

Pre pasívny prístup je typická prispôsobivosť požiadavkám druhých. Nie však každú pasivitu, pokoru, alebo rezignáciu musíme považovať za porážku. Ak sa človek rozhodne, že sa vzdá svojich vlastných cieľov, alebo že určitá vec nestojí za vyžadované úsilie, neznamená to nevyhnutne, že koná pasívne. Vždy záleží na tom, ako sa pri tom človek cíti. Niekedy tým, že ustúpi, realizuje svoje želanie a je spokojný s výsledkom.

Popísané spôsoby správania sa – agresívne aj pasívne, majú spoločný základ. Druhý človek je považovaný za súpera, nepriateľa a v prípade agresívneho správania sa navyše prejavuje potreba „nepriateľa“ podľa možnosti „poraziť“.

Existuje však aj typ správania, ktorým dokážeme presadiť svoje požiadavky, potreby či nároky primeranými prostriedkami, bez zbytočného ubližovania druhým a s pocitom zachovanej úcty a dôstojnosti voči sebe a rešpektu voči druhým. Takéto správanie sa nazýva asertívne.

### **Asertívne správanie**

Asertivita je autentické správanie, ktorým uplatňujeme svoje osobné práva tak, aby sme neohrozili či nenarušili osobné práva druhého človeka.

Asertívne správajúci sa človek vie otvorene komunikovať, presne a jasne definuje o čo mu ide, ako situáciu vidí, čo si o nej myslí a ako ju prežíva. Má pozitívny prístup k druhým ľuďom a primerané sebavedomie. Správaním vyjadruje, že si je vedomý oprávnenosti svojich požiadaviek, považuje druhú stranu za korektnú a nemá iný záujem, iba konfliktnú situáciu kladne vyriešiť. Rešpektuje druhých, vie ich počúvať, zvažuje to, čo druhí hovoria. Dokáže si priznať chybu, je schopný na základe argumentov zmeniť svoj názor. Nemá problém požiadať o láskavosť, alebo ju naopak poskytnúť. Nič si nenahovára, ak sa mu niečo nepodarí, neobviňuje zo svojho neúspechu iných, ani sám seba nepresviedča, že to bol vlastne určitý druh úspechu. Asertívne správanie vychádza z úcty k sebe a rešpektu k druhým a umožňuje zapojiť sa do rovnocenného vzťahu dávania a prijímania.

### **Na zamyslenie**

Otázka neznie, či sa máš zúčastniť konfliktu, alebo nie. Pred konfliktami sa neschováš ani doma, ani v škole, ani medzi kamarátmi. Zvyčajne nie je ani podstatné, či vyhráš alebo prehráš.

Dôležitejšie je, ako hráš. Pretože riešiť konflikty sa dá aj s rešpektom voči sebe i druhým.

Efektívne riešiť konflikty je umenie, v ktorom sa dá zdokonaľovať.

Konflikt nie je zlý. Naopak, je to príležitosť veci urovnať.





## Aktivita CIII.4 Preferovaný štýl riešenia konfliktov

### Ciel' / zameranie aktivity

Jedná sa o diagnostickú aktivitu, ktorá využíva vypracovaný diagnostický test, pomocou ktorého sa účastníci zamyslia nad svojim preferovaným štýlom riešenia konfliktov.

### Charakteristika aktivity

|   |                                 |
|---|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> psychologicko-sebareflexívna aktivita       | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> autor neznámy                              | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.                                | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný  |
| <b>Čas na aktivitu:</b> 25-30 min.                            | <b>Vek hráčov:</b> 14 a viac    |
| <b>Materiál:</b> zbierka úloh pre účastníkov, písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu          |

### Realizácia

Úlohou účastníkov je vypracovať *Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov*, ktorý sa nachádza v prílohe č. 3 na konci publikácie. Dotazník je zároveň súčasťou zbierky úloh pre účastníkov, strana 9. Po vypracovaní dotazníka účastníci prezentujú pred skupinou svoje výsledky a porovnávajú ich so svojim sebaponímaním.

### Rozbor skupinového diania

Boli dotazník a jeho výsledky pre účastníkov zaujímavé?

Zhodovali sa výsledky dotazníka s vlastným sebaponímaním účastníkov? Vníma ich podobne aj ich okolie?

Mali účastníci ťažkosti pri odpovedaní na určité otázky? Na ktoré?

### Metodické poznámky

Je potrebné, aby si lektor urobil tento test dopredu a eliminoval nedorozumenia, ktoré by mohli nastať pri nepochopení inštrukcií, popísaných v dotazníku.



## Aktivita CIII.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Konflikty v mojom živote“.

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.4 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou zbierky úloh pre účastníkov, strana 15.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



## Aktivita CIII.6 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

**Ciel':** Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať tri základné typy správania sa v konfliktných situáciách. (1. Agresívne správanie, 2. Pasívne správanie, 3. Asertívne správanie)

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Pomenujte a charakterizujte jednotlivé základné typy správania sa v konfliktných situáciách, o ktorých sme si hovorili.

**Ciel':** Účastníci sa zamyslia nad tým, ako sa v konfliktných situáciách správajú oni.

- ? Ktoré správanie je pre vás charakteristické, keď sa dostanete do konfliktných situácií? Ako sa vtedy správate? Popíšte konkrétne príklady.

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách – HODNOTENIE</b> |  |                         |
|---|--|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>   | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| CIII.1 Balónikové dostihy   |  |                         |
| CIII.2 Hra na „palce“   |  |                         |
| CIII.3 Teória lekcie  |  |                         |
| CIII.4 Preferovaný štýl riešenia konfliktov   |  |                         |
| CIII.5 Zadanie domácej úlohy  |  |                         |
| CIII.6 Evaluácia  |  |                         |



## LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov

### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o autoritatívnych a alternatívnych spôsoboch riešenia konfliktov.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať autoritatívne a alternatívne spôsoby riešenia konfliktov.
- ✓ Účastníci sa zamyslia nad tým, aké konflikty riešia vo svojich životoch.

### Doporučená štruktúra lekcie

| LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov |   |                  |   |
|--|---|------------------|---|
| Číslo a názov aktivity                   | Stručná charakteristika aktivity  | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky  |
| CIV.1 Pružinky                           | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu                   | 5-10 min.        | Nie sú potrebné   |
| CIV.2 Konflikty v mojom živote           | Zamyslenie sa nad tým, aké konflikty riešia účastníci vo svojich životoch | 15-20 min.       | Zbierka úloh pre účastníkov   |
| CIV.3 Teória lekcie                      | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie                                   | 15 min.          | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby   |
| CIV.4 Klávesnica                         | Aktivita zameraná na budovanie tímu a skupinové riešenie problémov        | 35-40 min.       | Gymnastické značky (alebo umelohmotné viečka) s číslami od 1 do 30, 30 m lana |
| CIV.5 Zadanie domácej úlohy              | Zadanie úlohy „Premena sťažností na neutrálne výroky“                     | 5 min.           | Zbierka úloh pre účastníkov   |
| CIV.6 Evaluácia                          | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie                                       | 5-10 min.        | Nie sú potrebné   |

### Popis aktivít

#### Aktivita CIV.1 Pružinky

##### Ciel' / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na rozohriatie, uvoľnenie nálady a prípravu skupiny na ďalšiu aktivitu.

##### Charakteristika aktivity

|                                      |                                 |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> autor neznámy     | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.       | <b>Počet hráčov:</b> do 30      |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10 min.    | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> nie je potrebný     | <b>Prostredie:</b> dnu/von      |

##### Realizácia

Účastníci stoja v kruhu. Ten, kto začína, nahlas vysloví prvé písmeno slova „pružinky“ – „P“ a zároveň vyskočí. Pokračuje účastník po jeho ľavici druhým písmenom „R“, opäť s výskokom. Potom ďalší účastník „U“ atď. Na koho vyjde posledné písmeno „Y“, zostane až do konca hry poskakovať a opakovať písmeno „Y“ – ďalej sa už nezapája do hláskovania slova „pružinky“. Aktivita pokračuje ďalej opäť prvým písmenom. Počas hry neustále pribúda poskakujúcich hráčov. Aktivita končí, keď ostane posledný účastník, ktorý nebude poskakovať.

### Rozbor skupinového diania

Cieľom tejto aktivity je rozohriať účastníkov, „prebudiť ich“ a motivovať ich k ďalšej spolupráci. Splnila táto aktivita svoj účel?

Bola aktivita pre účastníkov zábavná? Podnietila ich k lepšej nálade?

Je potrebné pre danú skupinu hľadať menej dynamické energizéry?

### Metodické poznámky

Úlohou lektora je dohliadať na dodržiavanie pravidiel a správny sled písmen. Ak sa pri predstavovaní aktivity stretne s neochotou účastníkov hrať túto hru, môže sa sám do aktivity zapojiť, čo môže do istej miery účastníkov motivovať, prípadne mať v zálohe pripravený menej dynamický energizer.



## Aktivita CIV.2 Konflikty v mojom živote

### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je zamyslieť sa nad tým, aké konflikty riešia účastníci vo svojich životoch.

### Charakteristika aktivity

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> sebareflexívna aktivita    | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                   | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.               | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný  |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15-20 min.         | <b>Vek hráčov:</b> od 12 rokov  |
| <b>Materiál:</b> Zbierka úloh pre účastníkov | <b>Prostredie:</b> dnu          |

### Motivácia

Konflikty sú bežnou súčasťou života. Stretávame sa s nimi doma, v škole, vo vzťahoch s rodičmi, priateľmi... Teraz máme čas, aby sme si urobili rekapituláciu, ako riešime konflikty, ktoré v bežnom živote zažívame.

### Realizácia

V prvej fáze aktivity účastníci dostanú za domácu úlohu urobiť „inventúru“ svojich konfliktov a spôsobov, ako tieto konflikty riešia. Na spoločnom stretnutí lektor vyzve účastníkov (6 dobrovoľníkov), aby si vybrali jeden konflikt a porozprávali ostatným, ako ho riešia. V ďalšom kole môžu účastníci hovoriť o tých konfliktoch, ktoré zažívajú, ale nevedia ich riešiť uspokojivým spôsobom.

### Rozbor skupinového diania

Ako poctivo si účastníci „vypracovali“ domácu úlohu?

Cítili sa v skupine dostatočne bezpečne, aby hovorili otvorene o svojich konfliktoch?

Dokázali aplikovať nové poznatky z predchádzajúcich aktivít, aby trefne pomenovali povahu konfliktu a spôsob jeho riešenia?

Dokázali ostatní členovia v skupine citlivo a empaticky reagovať, prípadne poskytnúť spätnú väzbu, alebo navrhnúť efektívne riešenie konfliktu?

Bola diskusia o osobných konfliktoch pre účastníkov prínosná? Ocenili účastníci možnosť nahliadnúť do konfliktov ostatných?

### Metodické poznámky:

Táto aktivita nadväzuje na domácu úlohu, ktorú účastníci programu vypracujú doma (prvá fáza aktivity). Aby bola táto aktivita dynamická, je dobré rozdeliť účastníkov do menších skupín, v rámci ktorých budú zdieľať svoje skúsenosti s riešením osobných konfliktov. Potrebné je však, aby v každej skupinke bol jeden lektor.



## Aktivita CIV.3 Teória lekcie

### Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

### Charakteristika aktivity

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Stalo sa vám niekedy, že o riešení konfliktu medzi vami a druhým človekom rozhodla tretia osoba? Bolo pre vás toto riešenie prijateľné? Môžete uviesť príklad?
- ? Riešite sami niekedy konflikty z pozície svojej moci (napr. s mladším súrodencom)?
- ? Ako inak si viete predstaviť riešenie konfliktu?
- ? Existujú podľa vás určité pravidlá pri riešení konfliktov, ktoré musia byť vždy dodržané?

### Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Konflikty môžeme riešiť rôzne. Keď použijeme svoju silu a vplyv na to, aby sme získali čo najviac pre seba (bez ohľadu na druhú stranu a často aj na jej úkor), hovoríme o autoritatívnych spôsoboch riešenia konfliktov.

Do tejto skupiny patria aj tie situácie, kedy je do riešenia sporu zapojená tretia strana. Táto autoritatívne rozhoduje buď na základe zákona alebo vlastnej úvahy v prospech tej strany, o ktorej je presvedčená, že je v práve. Riešenia takýchto konfliktov sú často pre jednu stranu (a niekedy aj pre obidve) neprijateľné. To podnietilo viacerých odborníkov hľadať nové možnosti riešenia konfliktných situácií, s ktorými by boli zúčastnené strany viac spokojné. Títo odborníci popísali tzv. alternatívne spôsoby riešenia konfliktov, ktoré vedú zapojené strany k vzájomnej tolerancii a rešpektu. Vytvárajú čo najväčší priestor pre účastníkov, aby sa mohli slobodne rozhodovať na čom a akým spôsobom sa dohodnú. Možnosť aktívnej účasti na riešení konfliktov následne zvyšuje pravdepodobnosť spokojnosti s výsledkom, a to aj v prípadoch, keď nie je možné nájsť optimálne riešenie sporu pre všetky zúčastnené strany.

#### Autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov

Medzi základné autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov zaraďujeme:

**Rozhodnutie autoritou** – Autorita podľa vlastného úsudku rozhodne bez vypočutia alebo po vypočutí zúčastnených strán. Napríklad rodič pri spore detí rozhodne, ako konfliktnú situáciu vyrieši.

**Pozičné vyjednanie** – Účastníci konfliktu komunikujú spolu priamo, ale silnejší z nich presadí svoje rozhodnutie v takej miere, aký je pomer síl. Zúčastnené strany si merajú sily a neriešia podstatu konfliktu. Rozhoduje silnejšia strana.

**Súdne rozhodnutie** – Účastníci konfliktu komunikujú so súdom priamo alebo prostredníctvom advokáta. Súd zastupuje sudca alebo senát, ktorý vynáša rozhodnutie podľa zákona.

**Arbitráž (rozhodcovské konanie)** – Po vypočutí zúčastnených strán a na základe zákona (pravidiel) rozhodnutie vydá arbiter.

#### Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov

Medzi základné alternatívne spôsoby riešenia konfliktov zaraďujeme:

**Vyjednanie postavené na záujmoch** – Strany spolu komunikujú priamo, spolupracujú na riešení problému, ktorý vnímajú ako spoločný a dohodu dosahujú spoločne.

**Facilitáciu** – Facilitátor ako tretia nezaujatá strana pomáha viesť korektný a vyvážený proces komunikácie medzi zúčastnenými stranami. Účastníci konfliktu komunikujú priamo za pomoci tretej osoby, ktorá riadi a sprehľadňuje diskusiu. Dohodu dosahujú zúčastnení spoločne.

**Zmierovanie** – Zmierovanie strán sa môže konať pomocou zástupcov účastníkov konfliktu v zmierovacej rade. Zástupcovia zúčastnených strán majú pochopenie pre svoje strany a zároveň nie sú priamo zaangażovaní do konfliktu. Dohodu dosahujú zúčastnení spoločne.

**Mediáciu** – Mediátor je sprostredkovateľ, ktorý pri riešení konfliktu komunikuje osobitne s jednou, aj s druhou stranou, udržiava korektnú komunikáciu a vedie proces vyjednávania zúčastnených strán. Dohodu dosahujú zúčastnení spoločne.

### **Konflikt verzus pravidlá**

Ľudia sa často správajú tak, akoby konflikt bol vždy „bojom“ medzi opačnými uhlami pohľadov, alebo nezlučiteľnými potrebami, záujmami, hodnotami. V období, keď nedochádza ku konfliktom, vtedy sa určité pravidlá dodržiujú. Počas „boja“ však existuje len málo pravidiel a niektorí ľudia naozaj urobia čokoľvek, len aby dosiahli svoje.

Pokiaľ však pri riešení konfliktných situácií dochádza napríklad k násiliu, vtedy sa už jedná o porušovanie ľudských práv. Tieto práva patria všetkým ľuďom bez rozdielu. Preto by sme ich mali dodržiavať všetci, bez ohľadu na to, či sme v konflikte, alebo nie.

### **Na zamyslenie**

Náš svet je plný rozporov. Jedna múdra žena nám zanechala tento odkaz:

„Ľudia sú nerozumní, nelogickí a sebeckí, ale aj tak ich miluj!

Ak robíš dobre, ľudia ťa obvinia zo sebeckých, postranných pohnútok, ale aj tak rob dobre!

Ak si úspešný, získaš falošných priateľov a skutočných nepriateľov. Aj tak buď úspešný!

Na dobro, ktoré konáš, sa zajtra zabudne, ale aj tak rob dobro!

Čestnosť a úprimnosť ťa robia zraniteľným. Ale aj tak buď čestný a úprimný!

Čo si celé roky budoval, sa môže za jednu noc zrútiť. Ale aj tak buduj!

Ľudia naozaj potrebujú pomoc, ale možno ťa napadnú, ak im pomôžeš. Ale aj tak pomáhaj!

Daj svetu to najlepšie, čo máš a udrie ťa do tváre. Ale aj tak daj svetu to najlepšie, čo máš!“

Matka Tereza



## **Aktivita CIV.4 Klávesnica**

### **Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na budovanie tímu a skupinové riešenie problémov.

### **Charakteristika aktivity**

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategória:</b> skupinovo-interakčná aktivita  | <b>Fyzická záťaž:</b> stredná                |
| <b>Prevzaté z:</b> Neuman, 1998  | <b>Psychická záťaž:</b> stredná              |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.   | <b>Počet hráčov:</b> do 20                   |
| <b>Čas na aktivitu:</b> 30-35 min.   | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac                 |
| <b>Materiál:</b> gymnastické značky (alebo umelohmotné viečka) s číslami od 1 do 30, 30 m staršieho lana | <b>Prostredie:</b> rovná plocha bez prekážok |

### **Motivácia**

V dobe počítačov sa čoraz viac množia prípady „zavírenia“ programov. To nastalo aj v tomto prípade. Ako družstvo predstavujete vysoko trénovaný antivírusový tím, ktorý má v čo najkratšom čase uskutočniť kontakty na tridsiatich miestach obrovskej klávesnice. Činnosť je však riadená určitým programom, ktorý zadáva sled a druh operácií.

### **Realizácia**

Najprv na rovnej ploche vyznačíme lanom obdĺžnik 10 x 5 m, v ktorom nepravidelne rozložíme a pripevníme značky s číslami od 1 do 30. Značky kladieme aspoň 80 cm od vyznačených hraníc. Najmenej 10 m od obdĺžnika vymedzíme štartovaciu čiaru.

Skupina sa musí dotknúť akoukoľvek časťou tela všetkých čísel v poradí od jedna do tridsať, pričom na klávesnici (vo vymedzenom priestore) môže byť vždy len jedna osoba. Úlohou je dosiahnuť čo najlepší čas počas piatich pokusov v časovom limite 30 minút. Zadanie a plánovanie akcie prebieha v takej vzdialenosti, že nikto nevidí na rozložené čísla.

Čas sa meria od prekročenia štartovacej čiary prvým bežcom do návratu posledného člena. Medzi pokusmi sa nesmie chodiť ku „klávesnici“. Za každé porušenie pravidiel (dotyk v nesprávnej postupnosti, viac ako jedna osoba na klávesnici) je družstvo trestané odrátaním 10 sekúnd.

### Rozbor skupinového diania

Ako si dokázala skupina poradiť s touto úlohou? Akým spôsobom jednotliví účastníci kooperovali?

Kto prevzal iniciatívu? Kto naopak urobil pre úspech skupiny minimum?

Akú stratégiu zvolila skupina na úspešné zvládnutie zadania? Dokázali by spätne prísť aj na efektívnejšie riešenie problému?

### Metodické poznámky

Možné variácie:

- je možné predlžovať vzdialenosť štartovacej čiary od klávesnice;
- celá aktivita sa dá usporiadať ako štafeta jednotlivcov;
- čísla je možné zameniť písmenami;
- písmená možno voliť tak, že vytvárajú niekoľko slov alebo krátku vetu; skupina pomocou pokusov a omylov postupne nájde riešenie, slová napíše a správne reprodukuje.

Hra je náročná na sledovanie chýb. Vyžaduje aspoň dvoch inštruktorov.



### Aktivita CV.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Premena sťažností na neutrálne výroky“. Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.6 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou zbierky úloh pre účastníkov, strana 17. Prvé zadania vypracuje lektor spolu s účastníkmi.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



### Aktivita CIV.6 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať autoritatívne a alternatívne spôsoby riešenia konfliktov.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? S ktorými spôsobmi riešenia konfliktov máte osobné skúsenosti? Uveďte konkrétne príklady.
- ? Počuli ste niekedy o ostatných spôsoboch riešenia konfliktov – autoritatívnych aj alternatívnych?

Cieľ: Účastníci sa zamyslia nad tým, aké konflikty riešia vo svojich životoch.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Dokázali účastníci otvorene rozprávať o konfliktoch, ktoré vo svojom živote riešia?
- ? Majú účastníci potrebný nadhľad, ktorý im pomáha pri riešení konfliktov?
- ? Riešia niektorí z účastníkov konflikty, ktoré sú závažné a potrebovali by s tým pomôcť?
- ? Požiadali niektorí účastníci o pomoc pri riešení svojich konfliktov?

Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov – HODNOTENIE</b> |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>                                | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasivita účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| CIV.1 Pružinky   |  |                         |
| CIV.2 Konflikty v mojom živote                               |  |                         |
| CIV.3 Teória lekcie  |  |                         |
| CIV.4 Klávesnica   |  |                         |
| CIV.5 Zadanie domácej úlohy                                  |  |                         |
| CIV.6 Evaluácia  |  |                         |





## LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši

### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o jednotlivých fázach vývoja konfliktu a o spôsoboch riešenia vzniknutej situácie pre každú fázu konfliktu.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať jednotlivé fázy vývoja konfliktu.
- ✓ Účastníci si nacvičia premenu sťažností na neutrálne výroky.

### Doporučená štruktúra lekcie

| LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši |  |                  |   |
|--|--|------------------|---|
| Číslo a názov aktivity                           | Stručná charakteristika aktivity   | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky                                  |
| CV.1 Losovanie podľa kariet                      | Rozdelenie účastníkov do menších skupín  | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                                   |
| CV.2 Potopa                                      | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov                   | 10-15 min.       | Papiere formátov A1, A2, A3, A4 pre každú skupinu |
| CV.3 Teória lekcie                               | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie  | 15 min.          | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby               |
| CV.4 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši        | Dramatické vyjadrenie neriešeného konfliktu  | 15 min.          | Scenáre pre hercov                                |
| CV.5 Premena sťažností na neutrálne výroky       | Tréningová aktivita zameraná na konštruktívne vyjadrovanie v konfliktných situáciách | 10-15 min.       | Zbierka úloh pre účastníkov                       |
| CV.6 Evaluácia                                   | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie  | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                                   |

### Popis aktivít

#### Aktivita CV.1 Losovanie podľa kariet

##### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je rýchle rozdelenie účastníkov do náhodných skupín.

##### Charakteristika aktivity

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> rozdeľovacia aktivita  | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA   | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.   | <b>Počet hráčov:</b> do 32   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5 min.   | <b>Vek hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Materiál:</b> dopredu odpočítané množstvo kariet (sedmové), príp. farebných kartičiek | <b>Prostredie:</b> dnu       |

##### Realizácia

Dopredu si pripravíme karty tak, aby sa nám buď čísla alebo farby vyskytovali v požadovanej frekvencii a počet kariet zodpovedal počtu účastníkov. Potom necháme každého losovať. Nakoniec sa utvoria náhodné skupinky buď podľa farieb alebo podľa čísiel (záleží na veľkosti požadovaných skupín – skupiny po 2, 3 a 4 robíme pomocou čísiel, väčšie počty pomocou farieb). Následne karty vyzbierame naspäť.

##### Rozbor skupinového diania

Sú účastníci spokojní so zložením svojich skupín, alebo prejavujú známky nespokojnosti?

Je tento typ aktivity na rozdelenie účastníkov do menších skupín vhodný pre danú skupinu, alebo by bolo vhodnejšie nájsť iný spôsob rozdelenia, prípadne nechať účastníkov, aby vytvorili skupiny sami?

**Metodické poznámky**

Ak nemáme po ruke karty, môžeme použiť farebné kartičky, prípadne lístočky s rôznymi symbolmi, ktoré rovnako dokážu splniť účel rozdelenia účastníkov do menších skupín.

My sme túto aktivitu zaradili kvôli potrebe rozdeliť účastníkov na skupiny po štyroch, pre potreby nasledujúcej aktivity.

**Aktivita CV.2 Potopa****Cieľ / zameranie aktivity**

Cieľom aktivity je uvoľnenie, rozohriatie účastníkov.

**Charakteristika aktivity**

|  |  |
|--|--|
| <b>Kategória:</b> iníciačná aktivita                               | <b>Fyzická záťaž:</b> veľká                  |
| <b>Prevzaté z:</b> Pavlíková in Labáth, Smik, 1991                 | <b>Psychická záťaž:</b> stredná              |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.                                     | <b>Počet hráčov:</b> do 32, deliteľný štyrmi |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                               | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac                 |
| <b>Materiál:</b> papiere formátov A1, A2, A3, A4 pre každú skupinu | <b>Prostredie:</b> dnu                       |

**Motivácia**

Predstavte si, že nastala potopa. Voda stúpa a my máme čoraz menej miesta na život na súši. Vlastne už bez vody ostali len malé ostrovčeky.

**Realizácia**

Účastníci sa rozdelia na jednotlivé skupiny po štyroch (viď predchádzajúca aktivita). Každá skupina dostane 1 baliaci papier (formát A1), s úlohou postaviť celú skupinu na tento papier. Nič nesmie prečnievať. Ktoré skupiny úlohu zvládnu, dostávajú sa do druhého kola. Úlohou druhého kola je postavenie skupiny na papier formátu A2, v treťom kole sa skupina musí zmestiť na výkres A3, v štvrtom kole sa priestor znižuje na A4. Možno to komentovať ako zmenšovanie ostrova pri potope. Udržanie na malom priestore je časovo ohraničené, je dostatočné, ak tam skupina vydrží 10 sekúnd. Po neúspechu skupina vypadáva. Skupiny nesmú používať žiadne pomôcky.

**Rozbor skupinového diania**

Akú stratégiu zvolili jednotlivé skupiny? Aká stratégia sa javila byť najúspešnejšia?

Dokázali by účastníci v druhom pokuse dospieť k efektívnejšiemu riešeniu problému?

Ako sa prejavil tímový duch v skupinách – akým spôsobom skupina kooperovala pri hľadaní riešenia?

Ako skupina reagovala na stupňujúcu sa náročnosť aktivity?

**Metodické poznámky**

Treba dávať pozor na bezpečnosť účastníkov.

**Aktivita CV.3 Teória lekcie****Cieľ / zameranie aktivity**

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

**Charakteristika aktivity**

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

**Úvodné vtahujúce otázky**

- ? Myslíte si, že jednotlivé konflikty majú navzájom niečo spoločné?
- ? Čo sa zvyčajne vyskytuje na začiatku konfliktov? Aké emócie bývajú spojené s touto fázou?
- ? Čo sa deje, keď sa konflikty neriešia?

**Praktická teória**

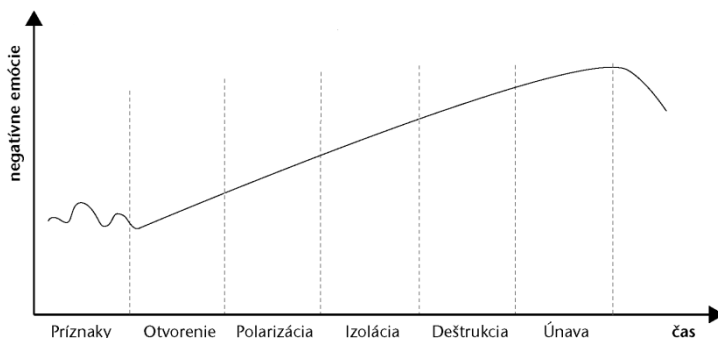
V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Priebeh konfliktu máva viac fáz, od prvých príznakov až po únavu a depresiu z dlhodobej psychickej záťaže. V závislosti od toho, aký postoj k riešeniu konfliktu ľudia zaujmú, konflikt môže, ale aj nemusí, prejsť všetkými fázami.

Aby sme si ilustrovali všetky fázy vývoja konfliktu, budeme sa zaoberať konfliktom, ktorý sa nielenže nerieši, ale zúčastnené strany ho naopak svojim správaním a činmi ešte vyostrejujú. Priebeh takéhoto konfliktu môžeme rozdeliť do šiestich fáz:

- |                               |                       |                           |
|-------------------------------|-----------------------|---------------------------|
| 1. fáza – Príznaky konfliktu  | 3. fáza – Polarizácia | 5. fáza – Deštrukcia      |
| 2. fáza – Otvorenie konfliktu | 4. fáza – Izolácia    | 6. fáza – Únava, depresia |

Prezrite si krivku rozvoja konfliktu. Y-ová os zobrazuje, ako stúpajú v priebehu konfliktu negatívne emócie a X-ová os zobrazuje časovú postupnosť jednotlivých fáz konfliktu.



Obr. Krivka rozvoja konfliktu

**1. fáza – Príznaky konfliktu**

Ide o počiatočnú fázu konfliktu, kedy sa objavujú prvé negatívne pocity ako napätie, strach, hnev, neistota a pod. Jedna alebo obe zúčastnené strany rozmyšľajú o vzniknutej situácii, preberajú všetky možné predpoklady, čo sa stane ďalej. U niekoho sa táto fáza môže prejaviť aj telesne, napr. bolesťami brucha, stiahnutým hrdlom, zrýchleným tepom, zvýšeným tlakom, zmenenými stravovacími návykmi a pod. Tieto signály nám oznamujú, že sa „niečo deje“, že sme sa dostali do konfliktu.

*Príklad: Dvaja priatelia pracujú na spoločnej úlohe, dlhodobom projekte v rámci školy. Jedného nazveme Martin a druhého Filip. Martin si vždy zodpovedne plní svoje úlohy, ale Filip často kvôli problémom v rodine dohodnuté úlohy nestíha urobiť. Keďže je však Martin Filipov kamarát, so zameškanými úlohami mu pomáha. Po čase však Martin zistí, že to Filip zneužíva a uprednostňuje osobné záujmy pred spoločnými záväzkami. Začne sa cítiť neprijemne. Má Filipa rád, ale zároveň je nahneváný, že zneužíva jeho pomoc a ústretovosť.*

**2. fáza – Otvorenie konfliktu**

Táto fáza nastáva, keď jedna zo zúčastnených strán dá najavo svoju nespokojnosť so situáciou, ktorú vníma ako konfliktnú. Nahlas povie svoj názor, čo si o danej situácii myslí, čo prežíva, čo ju hnevá, čo jej prekáža, čo by bolo vhodné zmeniť a pod. Negatívne emócie stúpajú, lebo daná osoba ide do otvoreného konfliktu, čo často býva neprijemné.

*Príklad: Martin zistí, že Filip hral večer futbal s kamarátmi a na ďalší deň nemá splnenú dohodnutú úlohu. V tej chvíli to už nevydrží a povie Filipovi, čo si myslí o jeho nezodpovednom prístupe.*

*Martin: „Kde máš vypracovanú úlohu?“*

*Filip: „Nestihol som to. Nemohol by si mi s tým pomôcť?“*

*Martin: „Nie nemohol. Keď máš čas na to, aby si hral futbal, kým ja makám na projekte, tak s mojou pomocou už nerátaj! Tvoja nezodpovednosť mi už lezie na nervy!“*

*Filip: „Ja som zodpovedný! Keby som nepomáhal, neboli by sme na tom tak dobre! Je moja vec, čo robím vo svojom voľnom čase!“*

*Prudko sa otočí a nechtiac drgne lakťom do Martina.*

*Martin: „To, že sme s projektom tam, kde sme, nie je určite vďaka tvojej usilovnosti a nedrgaj do mňa, nevieš dávať pozor?“*

### **3. fáza – Polarizácia**

V tejto fáze si zúčastnení začínajú brániť svoje pozície, lebo sú presvedčení, že majú pravdu v tom, čo tvrdia. V prípade, že všetci trvajú na svojich pozíciách a nechcú ustúpiť, začínajú vyostrovať spor presvedčaním „o vlastnej pravde“, vyhrázaním sa, obviňovaním, nadávaním, zosmiešňovaním, ponižovaním a pod. Pôvodná príčina sporu sa prenesie z vecnej argumentácie na emocionálne výpady, ktoré majú len málo spoločné s prvotným problémom. Tým sa hnev, agresia a ďalšie negatívne emócie stupňujú.

*Príklad: Filip: „Nebud' citlivka! To som ťa len pohladkal! A prestaň klamať a urážať ma!“*

*Martin: „Prosím?! Ja že klamem? Keď ti niekto povie pravdu, tak ťa to uráža? Chceš povedať, že si nehral futbal?“*

*Filip: „A vôbec, ty sa nestaraj do mňa či hrávam futbal, alebo nie! Ved' ty nevieš ani trafiť do lopty! Väčšie nemešlo snáď ani nepoznám!“*

*Martin: „Tak ty toho ešte nepoznáš viac! A ver tomu, že radšej budem nemešlo, ako pako, ktorý nevie dodržať svoje slovo!“*

### **4. fáza - Izolácia**

Táto fáza sa vyznačuje tým, že účastníci konfliktu sa medzi sebou nebavia. Konflikt však pokračuje ďalej. Zúčastnení si často uvedomujú nezmyselnosť vzniknutej situácie a tiež svoju bezmocnosť v riešení sporu. Preto uprednostnia „potrestanie“ druhého tým, že ho izolujú od seba (nedvíhanie telefónov, neodpovedanie na maily, ignorovanie na sociálnych sieťach, tichá domácnosť a pod.). Niekedy je dôvodom izolácie aj pocit menšej psychickej záťaže, ako pri otvorenom konflikte. Tento štýl správania pozorujeme u žien častejšie ako u mužov. U niekoho trvá táto fáza dlhšie, niektorí môžu preskočiť rovno do fázy deštrukcie.

*Príklad: Martin si povie, že nemá zmysel hádať sa s Filipom a prestane sa s ním rozprávať. Hnevá sa na neho, má neprijemné pocity, že ho Filip využíval a čaká na najbližšiu príležitosť, keď mu to bude môcť vrátiť. Zároveň má strach, že príde o kamaráta.*

*Filip urobí to isté, tiež je nahnevaný, myslí si, že sa Martin zbláznil, je vzťahovačný a nedá sa s ním normálne baviť. Má strach z toho, že príde o kamaráta, že mu už nepomôže s úlohami, nenašepká na písomke, či nepožičia CD, čo mu sľúbil. Ale kašľať na to, s takým „pakom“ sa baviť nebude.*

### **5. fáza - Deštrukcia**

Táto fáza sa vyznačuje deštruktívnym správaním sa účastníkov konfliktu. Môže sa jednať o fyzické ubližovanie (jeden druhého udrie), psychické ubližovanie (jeden poniži druhého pred inými, alebo vystraší napr. výhražným mailom), či materiálne poškodzovanie (jeden druhému zničí, pokazí či odcudzí majetok).

*Príklad: Táto fáza sa v našom príklade prejaví tak, že sa Martin s Filipom začnú pri stretnutí na malý podnet biť. Filip prezradí pred triedou tajomstvo, s ktorým sa mu Martin zveril; navzájom si zničia svoju prácu. Toto správanie sprevádzajú nadávky a hnev, s prestávkami na oddych. Nové výbuchy agresie a stupňovanie konfliktu počas dňa alebo ďalších dní.*

### **6. fáza – Únava, depresia**

Ak deštrukčná fáza trvá dlhšiu dobu, účastníci konfliktu sa po istom čase vyčerpajú z neustáleho boja a prepadnú únave a depresii z nezmyselnosti celej situácie, čo sa často odrazí na ich fyzickom aj psychickom stave. Prejavom tejto situácie býva zvýšená chorobnosť účastníkov, vyhýbanie sa miestam, kde by sa mohli stretnúť, nevládu ďalej, ale nevedia konflikt vyriešiť ani ukončiť. Napriek únave a vedomiu nezmyselnosti situácie, stačí malý podnet na to, aby sa strany opäť ocitli vo fáze deštrukcie a pokračovali vo vzájomnom boji.

*Príklad: Filip sa začne vyhýbať hodinám, na ktorých robil spoločný projekt s Martinom, zhorší sa mu prospech, stráca motiváciu na učenie a prestáva mať rád školu. Martin má výčitky, je smutný, že stratil kamaráta a spoločníka v školských projektoch, ochorie a tiež sa mu zhorší prospech v škole.*

Ako je možné zabrániť stupňovaniu konfliktu?

Pre každú fázu konfliktu existujú spôsoby riešenia vzniknutej situácie.

**1. fáza: Príznaky konfliktu** – V prvej fáze je potrebné uvedomiť si, čo sa deje – čo mi prekáža na správaní druhého človeka, čo chcem dosiahnuť, aké sú moje potreby a aké vo mne vzniknutá situácia vyvoláva pocity. Následne je nutné otvoriť konflikt.

**2. fáza: Otvorenie konfliktu** – V tejto fáze je potrebné pomenovať konflikt slušnou formou a prostredníctvom spätnej väzby vyjadriť svoje pocity, záujmy, pomenovať správanie, ktorým mi druhá strana ubližuje. V tejto fáze je priestor na vyjednávanie a predkladanie návrhov riešení situácie, ktoré sú prijateľné pre všetky strany. Treba byť zrozumiteľný, dôveryhodný, prejaviť porozumenie druhej strane, napríklad prostredníctvom aktívneho počúvania.

**3. fáza: Polarizácia** – Je potrebné nereagovať útočne na obvinenia, výčitky, kritiku a snažiť sa ich preformulovať na vecný problém. Pomenovať záujmy zúčastnených strán a hľadať riešenia, s ktorými budú súhlasiť. Po vzájomnej dohode môžeme zavolať na pomoc neutrálnu stranu (facilitátora, mediátora, uznávanú autoritu), ktorá pomôže pri riešení daného problému.

**4. fáza: Izolácia** – Je prospešné zavolať niekoho, koho rešpektujú všetci zúčastní a vnímajú ho ako nezávislú autoritu (mediátor, facilitátor, sudca). Nezávislá osoba pomáha nájsť spôsoby komunikácie a také riešenia, ktoré konflikt ukončia alebo vyriešia.

**5. fáza: Deštrukcia** – Ideálny je vstup nezávislej osoby do konfliktu. Táto osoba musí byť dostatočnou autoritou pre všetky strany a musí mať takú moc, aby bola schopná zastaviť deštruktívne správanie. Po zabránení ďalším negatívnym prejavom správania sa, treba začať s vyjednávaním dohody prijateľnej pre obe strany.

**6. fáza: Únava, depresia** – V tejto fáze je dôležité poskytnúť účastníkom konfliktu podporu (fyzickú, psychickú, materiálnu) a pomôcť im obnoviť stratenú rovnováhu, prípadne sa s ich aktívnou účasťou snažiť o zmierenie a vytvorenie podmienok, ktoré zabránia návratu do deštruktívnej fázy konfliktu.

V každej z týchto fáz je dobré využívať poznatky o komunikácii z predchádzajúceho modulu.

### Na zamyslenie

Raz chcel istý lúpežník Angulimal zabiť Buddha.

„Aspoň mi splň pred smrťou posledné pranie“, povedal Buddha. „Odsekni tamten konár stromu.“

Jedno mávnutie mečom a konár bol preč. „Čo teraz?“

„Daj ho naspäť“, hovorí Buddha.

Lúpežník sa rozosmial. „Ty musíš byť blázon, keď si myslíš, že sa to dá.“

„Naopak. Blázni ste vy, ktorí sa pokladáte za mocných na základe toho, že viete ubližovať a ničiť. To dokáže aj dieťa. Tí skutočne mocní dokážu tvoriť a liečiť.“



## Aktivita CV.4 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši

### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je dramatické vyjadrenie neriešeného konfliktu.

### Charakteristika aktivity

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tematicko-ilustračná aktivita        | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                             | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 10 min.                        | <b>Počet hráčov:</b> 3          |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15 min.                      | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> scenáre pre hercov (viď príloha č. 5) | <b>Prostredie:</b> dnu          |

### Motivácia

Aby sme si lepšie vedeli predstaviť priebeh neriešeného konfliktu, skúsime si ho stvárniť pomocou drámy.

### Realizácia

Lektor vyzve troch dobrovoľníkov, ktorí podľa scenára zahrajú scénu. Scenár sa nachádza v prílohe č.5 na konci publikácie.

Scénu s týmto alebo upraveným scenárom môžu hrať aj dvaja inštruktori alebo môžeme dopredu vybrať troch účastníkov, ktorí si ju nacvičia a predvedú pred ostatnými. Scénu necháme celú odohrať a spätne sa vrátíme k jej jednotlivým častiam a popíšeme jednotlivé fázy neriešeného konfliktu tak, ako to uvádzame v teoretickej časti.

### Rozbor skupinového diania

Dokázali dobrovoľníci dôveryhodne stvárniť jednotlivé fázy neriešeného konfliktu?

Dokázali ostatní účastníci aplikovať novonadobudnuté poznatky o priebehu konfliktu, aby pomenovali jednotlivé fázy?

Bolo toto dramatické znázornenie pre účastníkov nápomocné pri celkovom pochopení problematiky?

Dokážu účastníci vidieť spojitost preberanej teórie s vlastnými konfliktami? Dokázali by takýmto spôsobom analyzovať svoj vlastný konflikt? Bol by niekto ochotný sa s tým podeliť so skupinou?

### Metodické poznámky

Je dobré poprosiť troch dobrovoľníkov o naštudovanie si scenára dopredu.



## Aktivita CV.5 Premena sťažností na neutrálne výroky

### Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na nácvik komunikačných schopností potrebných pri premene sťažností na neutrálne výroky.

### Charakteristika aktivity

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tréningová aktivita        | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> Bednařík, 2001            | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.               | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný  |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15-20 min.         | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> Zbierka úloh pre účastníkov | <b>Prostredie:</b> dnu          |

### Motivácia

Spôsob, akým sa často vyostruje konflikt, je útočné vyjadrovanie sa, obviňovanie a sťažovanie sa. Pritom môžeme povedať určitý výrok tak, aby sme neútočili a zároveň, aby sme jasne vyjadrili svoje záujmy.

### Realizácia

Úlohou účastníkov je v každej z popísaných sťažností identifikovať záujmy hovoriaceho a následne preformulovať výrok do neutrálneho, neútočného jazyka obsahujúceho záujmy sťažujúcej sa strany. Túto úlohu môžu účastníci dostať na domáce vypracovanie a na spoločnom stretnutí si spoločne s lektorom prejdú preformulované výroky.

### Rozbor skupinového diania

Pochopili účastníci zadanie domácej úlohy?

Dokázali účastníci jasne vyjadriť záujmy rešpektujúcim spôsobom a preformulovať útočné vyjadrovanie, obviňovanie a sťažovanie?

Vedeli by uplatniť podobný princíp aj vo svojej komunikácii?

### Metodické poznámky

Zadanie úlohy spolu s pracovným listom nájdete v prílohe č.6 na konci publikácie. Úloha je tiež súčasťou zbierky úloh pre účastníkov, strana 17. Prvé zadania vypracuje lektor spolu s účastníkmi.

## Aktivita CV.6 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť pomenovať a definovať jednotlivé fázy vývoja konfliktu a spôsoby riešenia vzniknutej situácie pre každú fázu konfliktu.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Zažil niekto z vás konflikt, ktorý sa vyvíjal podobne ako uvedený príklad?
- ? Skúste na podobnom príklade z vášho života popísať jednotlivé fázy neriešeného konfliktu.

Cieľ: Účastníci si nacvičia premenu sťažností na neutrálne výroky.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Pochopili účastníci princíp zadanej úlohy?
- ? Dokázali účastníci jasne vyjadriť záujmy rešpektujúcim spôsobom a preformulovať útočné vyjadrovanie, obviňovanie a sťažovanie?

### Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši – HODNOTENIE</b> |  |                         |
|--|--|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>  | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov,<br/>pasivita účastníkov, skupina v odpore<br/>– účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| CV.1 Losovanie podľa kariet  |  |                         |
| CV.2 Potopa  |  |                         |
| CV.3 Teória lekcie   |  |                         |
| CV.4 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši                            |  |                         |
| CV.5 Premena sťažností na neutrálne výroky                           |  |                         |
| CV.6 Evaluácia   |  |                         |





## LEKCIA III.6 Vyjednávanie

### Téma a ciele lekcie

Lekcia pojednáva o vyjednávaní a o základných prístupoch vo vyjednávaní.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu budú vedieť definovať princípy pozičného vyjednávania a princípy vyjednávania postaveného na záujmoch.
- ✓ Účastníci si nacvičia vyjednávacie schopnosti, potrebné predovšetkým v prípravnej fáze vyjednávania.

### Doporučená štruktúra lekcie

| LEKCIA III.6 Vyjednávanie     |  |                  |                                     |
|-------------------------------|--|------------------|-------------------------------------|
| Číslo a názov aktivity        | Stručná charakteristika aktivity                                   | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky                    |
| CVI.1 Padajúca palica         | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov | 5-10 min.        | Palica                              |
| CVI.2 Teória lekcie           | Oboznámenie účastníkov s teóriou lekcie                            | 15 min.          | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby |
| CVI.3 Vyjednávacie schopnosti | Nácvik vyjednávacích schopností – prípravná fáza vyjednávania      | 15-20 min.       | Zbierka úloh pre účastníkov         |
| CVI.4 Skupinové rozhodovanie  | Aktivita zameraná na hľadanie skupinového konsenzu                 | 20-40 min.       | Tabuľa / Flipchart; písacie potreby |
| CVI.5 Zadanie domácej úlohy   | Zadanie úlohy „Vyjednávacie schopnosti“                            | 5 min.           | Zbierka úloh pre účastníkov         |
| CVI.6 Evaluácia               | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie                                | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                     |

### Popis aktivít

#### Aktivita CVI.1 Padajúca palica

##### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je vytvoriť uvoľnenú dynamickú atmosféru v skupine. Táto aktivita sa dá použiť aj pri osvojovaní mien ostatných účastníkov ako účinný tréning.

##### Charakteristika aktivity

|   |                              |
|---|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita              | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> Zapletal in Labáth, Smik, 1991 | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.                    | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5-10 min.               | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac |
| <b>Materiál:</b> cca 1,5 m dlhá palica            | <b>Prostredie:</b> dnu       |

##### Motivácia

Pamätáte si ešte na naše indiánske mená (viď modul I., lekcia 1)? Poďme sa spolu preskúšať.

##### Realizácia

Účastníci sedia alebo stoja v kruhu. Lektor postaví do kruhu vysokú palicu a v okamihu, keď ju pustí, vysloví meno niektorého účastníka zo skupiny. Vyvolaný účastník musí vyskočiť a chytiť palicu skôr, ako táto spadne. Kto palicu nechytí pred spadnutím na zem, dostáva nejaký trest, (napr. 5 drepov), rovnako je potrestaný aj účastník, ktorý nepoužije správne meno – indiánske alebo krstné (ak skomolí meno, alebo ak účastník s daným menom nie je zapojený do aktivity).

### Rozbor skupinového diania

Kto si dobre pamätá mená ostatných? Kto si nevie zapamätať (niektoré) mená?

Kto reaguje pohotovo na svoje meno? Kto je nekoncentrovaný a neskoro reaguje na svoje meno?

Kto sa často mýli pri menách iných?

### Metodické poznámky

Pozorovania si lektor robí sám pre seba. Niektoré z nich môže podľa uváženia zverejniť a spracovávať ich v skupine. Skutočnosť, že niekto si nevie zapamätať meno niekoho (hlavne keď sa jedná o klasické mená, nie indiánske), prípadne nereaguje na svoje meno, často môže naznačovať, že ide o vzťahovú záležitosť.



## Aktivita CVI.2 Teória lekcie

### Cieľ / zameranie aktivity

Oboznámenie účastníkov programu s teóriou lekcie.

### Charakteristika aktivity

|  |                                |
|--|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                           | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                      | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.                 | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu         |

### Úvodné vtahujúce otázky

- ? Aké asociácie sa vám vynoria v hlave, keď sa povie „vyjednávanie“?
- ? Akú skúsenosť máte s vyjednávaním vo svojich životoch? Vyjednávate často? S kým?
- ? Je podľa vás zručnosť vyjednávania v živote dôležitá? Pre koho hlavne?
- ? Kde vidíte základný rozdiel, keď niekto vyjednáva, „aby dosiahol svoje“ alebo „aby dosiahol dohodu oboch strán“?

### Praktická teória

V príručke pre účastníkov programu je nasledujúci úvodný text:

Schopnosť vyjednávať patrí medzi kľúčové zručnosti pri riešení medziľudských konfliktov. Vyjednávaním rozumieme to, keď dve alebo viac strán v spoločnej diskusii objasňujú svoje postoje a záujmy a snažia sa ich presadiť v konečnej dohode.

Vyjednávať môžeme rôznymi spôsobmi, ktoré sa líšia už v základných prístupoch a v tom, či druhú stranu vnímame ako:

- súpera, ktorý nás ohrozuje – **tzv. pozičné vyjednávanie**,
- partnera, s ktorým riešime problém – **tzv. vyjednávanie postavené na záujmoch**.

### Princípy pozičného vyjednávača

**1. Nikdy nepovedať viac, ako je nutné** – pozičný vyjednávač informácie tají v presvedčení, že ich odhalením ukáže slabé miesta a druhý ho môže poraziť.

**2. Prvý ústupok musí urobiť druhá strana** – pozičný vyjednávač je presvedčený, že ak prvý ústupok urobí on, druhý ho neurobí a tým stratí výhodu. Súperiaci postoj „kto z koho“ vytvára bariéru pre ponuky druhej strane.

**3. Snažiť sa oslabiť pozíciu druhej strany** – pozičný vyjednávač hľadá slabé miesta, aby mohol na ne zaútočiť, snaží sa zneistiť, nalomiť sebavedomie, zastrašovať, provokovať, presadiť seba.

**4. Nedovoliť druhej strane vyhrať** – pozičný vyjednávač je presvedčený, že ak druhá strana dosiahne to, čo chcela, potom je porazený. Preto sa snaží od druhej strany dostať čo najviac a poraziť ju.

**5. Nedôverovať druhej strane** – pozičný vyjednávač je presvedčený, že ústretové kroky druhej strany sú maskovací manéver na to, aby ho chytila do pasce a porazila. Je presvedčený, že druhej strane nemôže dôverovať.

**6. Skrývať svoje potreby a záujmy** – pozičný vyjednávač je presvedčený, že pre dosiahnutie svojich cieľov musí používať triky, zahmlievať pravdu, nastavovať pasce, prekvapovať, odvádzať pozornosť od podstaty. Je presvedčený, že ak povie pravdu, určite to druhá strana zneužije proti nemu.

**7. Preháňať svoje požiadavky** – pozičný vyjednávač je presvedčený, že musí začať s vysokými požiadavkami, aby mal kam ustupovať bez ozajstných strát.

**8. Na koniec, pozičný vyjednávač sa snaží robiť všetko pre to, aby druhej strane zabránil robiť to, čo jej chce robiť on.**

### Princípy vyjednávania postaveného na záujmoch

**1. Oddelovať ľudí od problému** – snažíme sa byť „mäkkí“ na ľudí a „tvrdí“ na problém – vo vyjednávaní sme korektní a partnerskí a k riešeniu problému pristupujeme ako k výzve, ktorú dokážeme zdolať. Nebojujeme s druhou stranou, ale využijeme jej spoluprácu na to, aby sme našli riešenie situácie, v ktorej sme sa spolu ocitli.

**2. Porozumieť tomu, čo chce a čo cíti druhá strana** – ak druhej strane porozumieme, budeme môcť ponúknuť to, čo potrebuje a pochopíme aj jej záujmy.

**3. Pomenovať svoje záujmy** – snažíme sa porozumieť a pomenovať, aké záujmy sú za našimi stanoviskami aj za stanoviskami druhej strany.

**4. Pristupovať k druhému človeku ako k partnerovi** – druhého vnímame ako človeka ochotného dohodnúť sa, dôverujeme mu a prejavujeme svoju dôveryhodnosť nielen slovami, ale aj činmi.

**5. Navrhovať možnosti riešenia, v ktorých by mohli byť uspokojené nielen naše záujmy, ale aj záujmy druhej strany** – zaujímame sa nielen o to, čo chceme dosiahnuť my, ale aj o to, čo chce dosiahnuť druhá strana.

**6. Dohodnúť sa na veciach, ktoré sú pre nás prijateľné** – ak nájdeme v návrhoch riešení niečo, čo je pre nás prijateľné, dohodneme sa, že to prijímame. Ak nájdeme niečo, čo je neprijateľné, zisťujeme prečo a hľadáme prijateľnejšiu formu riešenia.

**7. V prípade potreby oslovíme nezávislú stranu** – ak niektoré veci nevieme rozhodnúť, dohodneme sa na nezávislej osobe, ktorá nám pomôže, alebo sa dohodneme na kritériu, ktoré rozhodne objektívne za nás.

Náš zvolený prístup (či už súperiaci, alebo spolupracujúci) sa následne odráža v správaní a v spôsobe, akým s druhým komunikujeme. Toto správanie druhí ľudia vnímajú a opätujú podľa svojho nastavenia, najčastejšie reagujú podobne ako my. Naše správanie môže rozhodnúť o tom, či odštartujeme cyklus súperiacich krokov, ktorý povedie k vyhroteniu konfliktu, alebo naopak cyklus spolupracujúcich krokov vedúcich k spolupráci a k dohode. Naša ochota prebrať zodpovednosť za konštruktívne riešenie konfliktu prispieva k jeho pozitívnemu riešeniu.

### Príprava na vyjednávanie

**1. Zadefinovať svoj priestor vyjednávania** – Pre vyjednávanie je dôležité, aby sme si zdefinovali svoj priestor (zvlášť pre každú záležitosť, ktorú chceme vyjednať), v ktorom sa môžeme pohybovať – svoje maximum a minimum – hranice, kde sme ešte ochotní dohodnúť sa a kam sa už dostať nechceme. V tomto priestore dohody môžeme ponúkať ústretové kroky.

**2. Pomenovať a zverejniť svoje ciele, záujmy a potreby** – Pred vyjednávaním je nevyhnutné ujasniť si, čo chceme dosiahnuť a aké záujmy potrebujeme naplniť, aby sme boli spokojní. Následne ich v priebehu vyjednávania postupne zverejňujeme, čím urobíme potrebné kroky k spolupráci s druhou stranou.

**3. Zaujímať sa o ciele, záujmy a potreby druhej strany a pomenovať ich** – Pred a počas vyjednávania máme priestor na zisťovanie a pomenovanie cieľov, záujmov a potrieb druhej strany. Toto je kľúčom k úspešnému riešeniu konfliktov. Potom je potrebné určiť priority (svoje aj druhej strany) a poradie dôležitosti jednotlivých záujmov.

**4. Premyslieť a navrhnúť možné riešenia** – Ponúkať návrhy je základom pre vytvorenie spoločnej dohody. Potrebná je diskusia o tom, ktoré z riešení uspokojujú jednotlivé záujmy zúčastnených a hľadanie tých častí riešení, ktoré sú prijateľné pre obe strany. Dohodneme sa na veciach, ktoré sú pre nás prijateľné a prijaté návrhy postupne dopĺňame novými návrhmi, až pokým celá dohoda nie je poskladaná z rôznych návrhov, ktoré sú prijateľné pre obe strany.

**5. Byť ústretový voči druhej strane** – Svoj záujem o druhú stranu neprejavujeme len slovne, ale aj tým, že sa jej snažíme vyjsť v ústrety s návrhmi riešení, ktoré uspokojujú aj jej záujmy. Snaha o vzájomnú ústretovosť je dobrým znakom konštruktívneho riešenia konfliktov.

#### Na zamyslenie

Farmár, ktorého obilie vždy získalo na medzinárodnej výstave prvú cenu, sa delil každý rok s farmármi hospodáriacimi v okolí jeho poľa o svoju najlepšiu sejbu. Keď sa ho niekto opýtal prečo, odpovedal:

„Mám na tom vlastný záujem. Vietor berie peľ a nesie ho z poľa na pole.

Keby moji susedia pestovali podradnejšie obilie, krížením by klesala kvalita môjho vlastného zrna. Preto sa starám, aby aj oni mali na poli to najlepšie obilie.“

Všetko, čo dávame druhým, dávame i sami sebe. Je nemožné pomáhať druhým bez toho, aby sme tým nepomáhali sami sebe, či škodiť druhým, bez toho, aby sme tým neškodili sami sebe.



### Aktivita CVI.3 Vyjednávacie schopnosti

#### Cieľ / zameranie aktivity

Aktivita je zameraná na nácvik vyjednávacích schopností – predovšetkým na prípravnú fázu vyjednávania.

#### Charakteristika aktivity

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> tréningová aktivita        | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                   | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.               | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný  |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 15-20 min.         | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> zbierka úloh pre účastníkov | <b>Prostredie:</b> dnu          |

#### Motivácia

Zručnosť vyjednávať je niečo, čo sa občas každému v živote zide. Nasledujúca aktivita ponúka priestor, aby sme si vyjednávacie schopnosti trochu natrénovali.

#### Realizácia

Úlohou účastníkov je odpovedať na jednotlivé body:

1. *Porozmýšľaj nad konkrétnym medziľudským problémom, ktorý máš.* Popíš daný problém: ...
2. *Zadefinuj si svoj priestor vyjednávania* – porozmýšľaj, aké sú tvoje hranice, kde si ešte ochotný/á sa dohodnúť. Tento priestor vyjednávania je potrebné zdefinovať pre každú vyjednávanú záležitosť osobitne.

Zadefinuj priestor vyjednávania pre svoj problém: ...

3. *Pomenuj a zverejni svoje ciele, záujmy a potreby* – ujasni si, čo chceš dosiahnuť a aké záujmy potrebuješ naplniť, aby si bol/la spokojný/á. Pomenuj svoje ciele, záujmy a potreby: ...

Tieto svoje záujmy postupne zverejni – povedz o nich druhej strane, čím urobíš potrebné kroky k spolupráci s druhou stranou.

Aktivita pokračuje v rámci domácej úlohy.

#### Rozbor skupinového diania

Cítili sa účastníci v skupine dostatočne bezpečne, aby sa podelili so svojim problémom?

Dokázali účastníci aplikovať nové informácie a premietnuť ich do riešenia ich medziľudského problému?

Volili účastníci pozičné vyjednávanie alebo vyjednávanie postavené na záujmoch? Rozumejú v dostatočnej miere rozdielom medzi týmito dvomi prístupmi?

**Metodické poznámky**

Úlohou lektora je ubezpečiť sa, že účastníci porozumeli teoretickej časti lekcie a dokážu nové informácie aplikovať na svoju konkrétnu situáciu. Je dôležité, aby lektor nehodnotil podstatu problému, ani vhodnosť potrieb či záujmov účastníkov. Úlohou lektora je usmerniť účastníkov v pomenovaní ich problémov, cieľov a potrieb. Lektor môže vyzvať dobrovoľníkov, ktorí sú ochotní podeliť sa so svojou prípravou na vyjednávanie, aby túto prípravu prezentovali pred skupinou. Úloha je tiež súčasťou zbierky úloh pre účastníkov, strana 19. Na realizáciu aktivity môžete použiť aj pracovný list z prílohy č.28.

**Aktivita CVI.4 Skupinové rozhodovanie****Cieľ / zameranie aktivity**

Cieľom aktivity je hľadanie skupinového konsenzu.

**Charakteristika aktivity**

|  |                                 |
|--|---------------------------------|
| <b>Kategória:</b> skupinovo-interakčná aktivita      | <b>Fyzická záťaž:</b> malá      |
| <b>Prevzaté z:</b> autor neznámy                     | <b>Psychická záťaž:</b> stredná |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.                       | <b>Počet hráčov:</b> do 30      |
| <b>Čas na aktivitu:</b> 20-40 min.                   | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac    |
| <b>Materiál:</b> tabuľa / flipchart; písacie potreby | <b>Prostredie:</b> dnu          |

**Motivácia**

Lektor oznámi účastníkom, že ako skupina dostali od tajného sponzora značný balík peňazí (10.000 €). Teraz sa v skupine musia dohodnúť, čo spravia s peniazmi. No má to jeden háčik – všetci do jedného sa musia zhodnúť a súhlasiť s navrhovanou možnosťou. Ak sa tak nestane, rozhodnutie nie je právoplatné a peniaze poputujú naspäť k darcovi.

**Realizácia**

Na flipchart / tabuľu lektor napíše štyri možnosti, z ktorých si účastníci môžu vybrať:

1. Spoločná dovolenka.
  2. Darovanie peňazí organizácii sa ochranu zvierat.
  3. Rozdelenie si peňazí medzi seba tak, že každý týždeň bude dostávať každý účastník po 5 €, až kým sa peniaze neminú.
  4. Nákup elektrotechniky do triedy (televízor, počítače), ktoré sa tým stanú majetkom školy.
- Účastníkom dáme určitý časový limit (10-15 min.). Ak po jeho uplynutí nebudú schopní urobiť jednotné rozhodnutie, peniaze automaticky strácajú a tie putujú späť ku tajnému sponzorovi.

**Rozbor skupinového diania**

Ako prebiehala diskusia v skupine? Akým spôsobom dospeli účastníci ku vzájomnej dohode?

Objavili sa v priebehu diskusie aj vyjednávací zručnosti, ktoré účastníci trénovali počas predchádzajúcich aktivít? Bol počas diskusie potrebný zásah lektora, alebo sa skupina dokázala sama dohodnúť na pravidlách diskusie?

Kto v skupine prejavil veľkú snahu a aktivitu, kto naopak zostával pasívny?

Ako sa skupina stavala k názorom, ktoré neboli v zhode s názorom väčšiny? Využívali účastníci v tomto prípade racionálne argumenty, alebo vsadili na „tlak väčšiny“?

**Metodické poznámky**

Často sa stáva, že v zápale diskusie účastníci zabúdajú na vzájomné rešpektovanie sa a počúvanie. Môžeme preto navrhnúť tzv. „systém loptičky“ – hovorí iba ten, kto práve drží loptičku. Tú potom hádzeme tomu, kto sa hlási o slovo.

Aby sme sa uistili, že sa účastníci naozaj vzájomne počúvajú, náhodne môžeme účastníka, ktorý chce reagovať na výrok svojho predchodcu poprosiť, aby nám v skratke zhrnul, čo povedal človek pred ním.

Iná možnosť, ako facilitovať skupinovú diskusiu a vzájomné rešpektovanie sa, je možnosť zavedenia tzv. „komunikačných faulov“ – červených kariet. Každý účastník dostane na začiatku aktivity prázdne karty červenej farby (2-3 ks), ktoré v priebehu aktivity môže udeľovať iným účastníkom v prípade, že sa dopustia vopred definovaného komunikačného faulu. Tie na začiatku hry napíšeme na flipchart. Pracujeme s nasledujúcim zoznamom komunikačných faulov, ktorý je samozrejme možné doplniť v závislosti od skupiny:

1. Skákanie do reči.
2. Zosmiešňovanie názoru iného.
3. Nedávanie pozor – neschopnosť zopakovať to, čo hovoril účastník pred ním.

Keď sa účastník rozhodne udeľiť červenú kartu, napíše na ňu aj to, za čo ju dáva, aby ten, ktorý ju dostal, vedel, na čo si má dávať pozor a bolo to pre neho dobrým zdrojom spätnej väzby.



### Aktivita CVI.5 Zadanie domácej úlohy

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Vyjednávacie schopnosti“. Ide o použitie prípravy na vyjednanie, ktorú si účastníci pripravili na stretnutí, pri riešení konkrétneho problému.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili. V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu.



### Aktivita CVI.6 Evaluácia

Lektor na konci stretnutia vyčlení priestor na zhodnotenie naplnenia stanovených cieľov lekcie. Evaluácia môže prebiehať v interakcii s účastníkmi programu, prípadne naplnenie niektorých cieľov zhodnotí lektor sám.

Cieľ: Účastníci programu budú vedieť definovať princípy pozičného vyjednávania a princípy vyjednávania postaveného na záujmoch.

Lektor položí účastníkom programu nasledujúce otázky:

- ? Stretli ste sa niekedy s človekom, ktorého by ste označili za „pozičného vyjednávača“? Ako sa správal, o akú situáciu sa jednalo? Uvedte konkrétne príklady.
- ? Máte osobnú skúsenosť s vyjednávaním, postavenom na záujmoch? O akú situáciu sa jednalo? Uvedte konkrétne príklady.

Cieľ: Účastníci si nacvičia vyjednávacie schopnosti, potrebné predovšetkým v prípravnej fáze vyjednávania.

Zhodnotenie tohto cieľa si pomocou nasledujúcich otázok urobí lektor sám pre seba.

- ? Ako sa účastníkom darilo nacvičiť vyjednávacie schopnosti?
- ? Dokázali účastníci popísať svoje konkrétne medziľudské problémy?
- ? Darilo sa účastníkom aplikovať teoretické poznatky pri ich príprave na vyjednanie?
- ? Sú účastníci nastavení skutočne riešiť svoje popísané medziľudské problémy v praxi?

#### Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Zaujala téma lekcie účastníkov programu?

Rozumeli účastníci teórii danej lekcie?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>LEKCIA III.6 Vyjednávacie schopnosti – HODNOTENIE</b> |   |                         |
|--|---|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>                            | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasívna účasť účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| CVI.1 Padajúca palica                                    |   |                         |
| CVI.2 Teória lekcie                                      |   |                         |
| CVI.3 Vyjednávacie schopnosti                            |   |                         |
| CVI.4 Skupinové rozhodovanie                             |   |                         |
| CVI.5 Zadanie domácej úlohy                              |   |                         |
| CVI.6 Evaluácia  |   |                         |



## MODUL III ZÁVEREČNÁ LEKCIA

### Téma a ciele lekcie

Lekcia má za cieľ zhrnutie a ukončenie tretieho modulu.

Ciele lekcie:

- ✓ Účastníci programu si zopakujú, čo sa v rámci predchádzajúcich lekcí naučili.
- ✓ Účastníci zhodnotia prínos absolvovaného modulu pre svoj život.

### Doporučená štruktúra lekcie

| MODUL III ZÁVEREČNÁ LEKCIA    |  |                  |   |
|-------------------------------|--|------------------|---|
| Číslo a názov aktivity        | Stručná charakteristika aktivity                                   | Trvanie aktivity | Potrebné pomôcky                              |
| ZIII.1 Pavúk a muchy          | Krátka iniciačná aktivita na rozohriatie a koncentráciu účastníkov | 5-10 min.        | Papieriky s číslami, šatka na zaviazanie očí  |
| ZIII.2 Zhrnutie modulu        | Zhrnutie teórie tretieho modulu                                    | 15 min.          | Pripravená prezentácia                        |
| ZIII.3 Konštruktívna hádka    | Zamýšľanie sa nad pravidlami konštruktívnej hádky                  | 35-40 min.       | Papiere, písacie potreby, podložky na písanie |
| ZIII.4 Odovzdanie certifikátu | Slávnostné ukončenie tretieho modulu                               | 5 min.           | Pripravené certifikáty                        |
| ZIII.5 Zadanie domácej úlohy  | Zadanie úlohy „Spätná väzba – Modul III.“                          | 5 min.           | Pracovné listy                                |
| ZIII.6 Evaluácia              | Zhodnotenie naplnenia cieľov lekcie                                | 5-10 min.        | Nie sú potrebné                               |

### Popis aktivít

#### Aktivita ZIII.1 Pavúk a muchy

##### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je jednoduchou, zábavnou formou rozvíjať neverbálny kontakt, komunikáciu, navodiť dynamickú, uvoľnenú, spontánnu atmosféru, podporujúcu emočné sebavyjadrenie.

##### Charakteristika aktivity

|  |                              |
|--|------------------------------|
| <b>Kategória:</b> iniciačná aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá   |
| <b>Prevzaté z:</b> Hermochová in Labáth, Smik, 1991  | <b>Psychická záťaž:</b> malá |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.   | <b>Počet hráčov:</b> do 30   |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 5-10 min.  | <b>Vek hráčov:</b> 10 a viac |
| <b>Materiál:</b> papieriky s číslami (toľko čísel, koľko ľudí sa bude aktívne zapájať v aktivite), šatka na zaviazanie očí | <b>Prostredie:</b> dnu       |

##### Realizácia

Účastníci sediaci v kruhu na stoličkách predstavujú muchy. Jeden dobrovoľník sedí uprostred, ten predstavuje pavúka. Každý má u seba lístok s číslom, ktoré vie iba on sám. Účastník sediaci uprostred vyvolá náhodné číslo, napr. 16. Účastník s číslom 16 vyvolá ďalšie ľubovoľné dve čísla, napr. 11 a 17. Účastníci s týmito číslami si musia vymeniť miesta. Ten, ktorý sedel uprostred, sa snaží zistiť, ktoré dve muchy si budú meniť miesta a jeho cieľom je obsadiť miesto jednej z nich. Pretože nik na začiatku nevie, kto má aké číslo, je nutné, aby muchy, ktoré si majú vymeniť miesto, sa dohodli neverbálne tak, aby to pavúk sediaci uprostred nezbadal. Cieľom pavúka sediaceho uprostred je dostať sa zo stredu na uvoľnenú stoličku a cieľom vyvolaných múch je vymeniť si miesto tak, aby ich miesto neobsadil pavúk.



**Rozbor skupinového diania**

Ako funguje neverbálna komunikácia medzi účastníkmi?

Ako sa správajú účastníci v strede? Ako reagujú na túto situáciu? Ako zvládajú svoju úlohu?

**Metodické poznámky**

Jedná sa o účinnú zahrievaciu aktivitu, ktorá dokáže zdynamizovať skupinovú atmosféru. Najmä keď hrajú aj lektori, ktorí sa vedia pri hre správať spontánne a neboja sa „trapasu“, tak je účinne podporovaný proces emočného sebavyjadrenia, spontánnosti, čo sa prejaví na ďalších skupinových aktivitách.

Hru je tiež možné modifikovať tak, že hráči sedia, hráč v strede stojí a má zaviazané oči. Úlohou hráča v strede je potom niektorého z meniacich sa hráčov chytiť. Chytený hráč ide potom do stredu.

**Aktivita ZIII.2 Zhrnutie modulu****Ciel' / zameranie aktivity**

Zhrnutie teórie tretieho modulu.

**Charakteristika aktivity**

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> prednáškovo-diskusná aktivita | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA                      | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 15 min.                 | <b>Počet hráčov:</b> ľubovoľný |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 10-15 min.            | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> pripravená prezentácia         | <b>Prostredie:</b> dnu         |

**Úvodné vtahujúce otázky**

- ? Čo nové ste sa dozvedeli o konfliktoch? Čo vám najviac rezonuje z tejto témy?
- ? Zmenil sa váš pohľad na konflikty? Vnímate ich viac ako príležitosť k dobre zmene?
- ? Pomohli vám predchádzajúce lekcie k efektívnejšiemu zvládaniu konfliktov vo svojich životoch?
- ? Je ešte niečo, čo by ste k tejto téme pridali, o čom by ste sa radi rozprávali?

**Praktická teória**

Lektor pomocou prezentácie a diskusie s účastníkmi zhrnie prebratú teóriu tretieho modulu.

Konflikty sú prirodzenou súčasťou nášho života. Stretávame sa s nimi v bežnom kontakte s druhými ľuďmi takmer dennodenne. Na jednej strane majú konflikty svoje pozitíva – vzájomné konfrontácie rozvíjajú našu osobnosť, našu kreativitu, schopnosť obhájiť sa a komunikovať, na druhej strane konflikty, ktoré sa konštruktívne neriešia, majú deštruktívny charakter.

Rozvíjať zručnosti potrebné pre konštruktívne riešenie konfliktov môžeme prostredníctvom osobnej skúsenosti, ale tiež pomocou cieleného tréningu optimálnych reakcií a prístupu, nácvikom rešpektujúcej a asertívnej komunikácie a samozrejme uplatňovaním nadobudnutých zručností v praxi.

Je dobré chrániť vlastné práva a záujmy, avšak pre budovanie uspokojivých vzťahov je dobré pozerať sa na vzniknutú konfliktnú situáciu aj očami druhej strany. Dôležité je počúvať, čo mi druhý hovorí a rešpektovať názory a potreby druhých. Len málokedy nastáva situácia, kedy sa konflikt nedá vyriešiť tak, aby boli obidve strany spokojné.

Konflikty vždy boli, sú a budú. Veríme, že aj vďaka predchádzajúcim lekciam budeme schopní využívať ich pozitívnu stránku a dosahovať nový súlad v medziľudských vzťahoch i vo vlastnom osobnostnom rozvoji.



### Aktivita ZIII.3 Konštruktívna hádka

#### Cieľ / zameranie aktivity

Cieľom aktivity je zamýšľať sa nad pravidlami konštruktívnej hádky, ktorých dodržiavanie bude viesť k vyriešeniu problému a vzájomnému porozumeniu hádajúcich sa ľudí.

#### Charakteristika aktivity

|   |   |
|---|---|
| <b>Kategória:</b> skupinovo-interakčná aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá  |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA  | <b>Psychická záťaž:</b> stredná                                   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 0 min.  | <b>Počet hráčov:</b> 24 (prípadne prispôbiť vytváranie podskupín) |
| <b>Čas na realizáciu:</b> 35-40 min. (1 a 2. kolo 8 min., 3. Kolo 10 min. 4 kolo 14 min.) | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac                                      |
| <b>Materiál:</b> papiere, písacie potreby, podložky na písanie                            | <b>Prostredie:</b> dnu  |

#### Motivácia

Naše každodenné konflikty s druhými ľuďmi často vyústia do hádky. Niekedy tieto hádky odznejú tak rýchlo, ako prídu, v niektorých prípadoch to však trvá aj niekoľko dní.

Hádky nie sú zlé. Podľa psychológov sú hádky dokonca zdravé, pretože uvoľňujú napätie a ľudovo povedané „čistia vzduch“. Nie však všetky.

Niekedy hádky nekončia tým „čistým vzduchom“, ktorý máme po búrke tak radi. Stáva sa, že naše výmeny názorov na dôležitú tému sa často končia slzami, prípadne buchnutím dverí. Ako sa teda pohádať tak, aby to nakoniec malo zmysel?

#### Realizácia

Cieľom hry je vypracovanie desatora konštruktívnej hádky, súboru pravidiel, ktorých dodržiavanie zabezpečí rešpektujúci prístup k druhým ľuďom aj počas konfliktných situácií.

Pri realizácii zadania je potrebné viesť účastníkov k tomu, že zmyslom hry nie je súťaž skupín, ale splnenie úlohy za pomoci konštruktívnej dohody – nájsť spoločné riešenie vyhovujúce všetkým. Je preto potrebné vypočuť názor druhých a rešpektovať sa navzájom.

Inštruktor oboznámi účastníkov s pravidlami hry.

Hra prebieha v 4 kolách, pred začiatkom každého kola je oznámený cieľ daného kola – koľko bodov desatora konštruktívnej hádky má skupina vypracovať a aký čas má na to k dispozícii.

##### 1. kolo

Účastníci sa podelia do podskupín po 3. Ich úlohou bude vytvoriť zoznam 6 princípov konštruktívnej hádky. S každým bodom musia súhlasiť všetci účastníci v skupine.

##### 2. kolo

Jednotlivé podskupiny sa zlúčia do skupín po 6 členov (združením 2 predchádzajúcich skupín) a ich úlohou bude vytvoriť zoznam 8 princípov konštruktívnej hádky. S každým bodom musia súhlasiť všetci účastníci v skupine.

##### 3. kolo

Dve skupiny sa opäť zlúčia, čím vzniknú skupiny po 12 ľudí. Ich úlohou bude vytvoriť zoznam 10 princípov konštruktívnej hádky. S každým bodom musia súhlasiť aspoň desiatich účastníkov v skupine.

##### 4. kolo

Všetky skupiny sa zlúčia do jednej a ich úlohou bude vytvoriť zoznam 10 princípov konštruktívnej hádky, s ktorým bude súhlasiť 80% zúčastnených.

*V rámci štvrtého kola budú platiť nasledujúce pravidlá:* Hovorcovia jednotlivých 12-členných skupín striedavo stručne odprezentujú výsledky svojej skupiny a tie sú zapísané na tabuľu. Ostatní môžu klást prípadné vyjasňujúce otázky k jednotlivým bodom a tým dať podnet k úprave konečného znenia bodov.

Zhodné body oboch skupín sú inštruktorom združené dohromady (ak s tým obe skupiny súhlasia).

Potom sú body oboch skupín striedavo predčítavané a o ich prijatí sa hlasuje. Už sa nemení znenie bodov. Prijaté princípy sú okamžite zapisované na tabuľu.

Ak je prijatých viac ako 10 bodov, postupne sa hlasovaním určí, ktoré sa prečiarknu.

Ak je prijatých menej ako 10 bodov, hlasuje sa ešte raz o ostatných bodoch. Ak ani teraz nie je prijatý potrebný počet bodov, uspokojíme sa s odhlasovanými bodmi.

*Záver*

Toto sú teda zásady, ktorých dodržiavanie môže byť nápomocné pri vedení konštruktívnej hádky. Môžete si ich napísať do svojej zbierky. Sú tým najlepším, čo sme dokázali spoločne vytvoriť – tak, aby zaznel pokiaľ možno názor každého jednotlivca a zároveň sme sa dohodli. Skúsme sa nimi teda riadiť.

### **Rozbor skupinového diania**

Akým spôsobom jednotliví účastníci pristupovali k hľadaniu pravidiel konštruktívnej hádky?

Ktoré zo štyroch kôl považujú účastníci za najnáročnejšie, ktoré bolo naopak najjednoduchšie?

Boli jednotliví účastníci pri diskusii konštruktívni, rešpektovali stanovené pravidlá?

Dospela celá skupina v poslednom kole ku vzájomnej dohode? Do akej miery sa pravidlá vytvorené skupinou zhodujú s ponúknutým Desatorom konštruktívnej hádky (viď príloha č. 8)?

Sú pre účastníkov pravidlá, ktoré sami vytvorili, zmyslupnejšie ako tie, ktoré sú dané zvonku?

Sú účastníci odhodlaní riadiť sa pravidlami konštruktívnej hádky vo svojich životoch?

### **Metodické poznámky**

Je potreba nekompromisne strážiť čas, aby diskusia bola živá a konštruktívna.

V poslednom kole je potrebné zdôrazniť, že teraz už o podobe bodov nediskutujeme, ale o jednotlivých bodoch hlasujeme.

Na záver môžeme vytvorené body porovnať s našim ponúkaným Desatorom konštruktívnej hádky, ktoré je popísané v prílohe č. 8 na konci publikácie.



### **Aktivita ZIII.4 Odovzdanie certifikátu**

Lektor slávnostne odovzdá certifikáty účastníkom. Šablóna certifikátu sa nachádza v prílohe č. 10.



### **Aktivita ZIII.6 Zadanie domácej úlohy**

Lektor zadá účastníkom domácu úlohu s názvom „Spätná väzba – Modul III.“ a rozdá pracovné listy.

Úlohou účastníkov je zhodnotiť priebeh tretieho modulu. Pracovný list sa nachádza v prílohe č.9.

Je dôležité, aby si lektor pri zadávaní úlohy overil, či zadanie domácej úlohy účastníci správne pochopili.

V prípade potreby zadávanú úlohu vysvetlí názorne, aby predišiel možným nedorozumeniam zo strany účastníkov programu. Je vhodné, aby lektor zadal domácu úlohu až po nasledujúcej aktivite.



### **Aktivita ZIII.5 Evaluácia**

#### **PIZZA HODNOTENIE – Spätná väzba účastníkov na ukončený modul programu**

##### **Cieľ / zameranie aktivity**

Aktivita je zameraná na zhodnotenie prínosu absolvovaného modulu zameraného na riešenie konfliktov.

##### **Charakteristika aktivity**

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| <b>Kategória:</b> sebareflexívna aktivita   | <b>Fyzická záťaž:</b> malá     |
| <b>Prevzaté z:</b> PERSONA  | <b>Psychická záťaž:</b> malá   |
| <b>Čas na prípravu:</b> 5 min.  | <b>Počet hráčov:</b> do cca 25 |
| <b>Čas na aktivitu:</b> 5-10 min.   | <b>Vek hráčov:</b> 12 a viac   |
| <b>Materiál:</b> flipchart papier s pripraveným obrázkom veľkej pizze s 8 dielmi, fixky | <b>Prostredie:</b> dnu         |

**Motivácia**

Tretí modul nášho programu máme za sebou. Skúsime sa teraz poohliadnuť a zhodnotiť jeho priebeh a prínos pre náš život.

**Realizácia**

Na úvod účastníkom vysvetlíme, prečo potrebujeme od nich vedieť spätnú väzbu ohľadom ich spokojnosti s programom. Predstavíme im tzv. „Pizza hodnotenie“ – na pripravenom flipchartovom papieri máme nakreslenú obrovskú pizzu rozdelenú na osem dielov – v každom sa pýtame na iné veci, napr. prvý dielik „prístup lektora“, druhý „pestrosť programu“, tretí „atmosféra v skupine“, štvrtý „zrozumiteľnosť podávaných informácií“, piaty „prínos informácií pre môj každodenný život“, šiesty „ako sa tu cítim“, siedmy „komplexnosť informácií o riešení konfliktov“, ôsmy „pokračovanie v programe“. Každý z dielikov predstavuje určité kontinuum, ktorého krajné body slovne označíme, napr. v dieliku „prístup lektora“ stred pizze znamená „super, vyhovuje mi“, okraj pizze znamená „nič moc, nevyhovuje mi“, alebo v dieliku „prínos pre môj každodenný život“ stred pizze znamená „veľký prínos“ a okraj pizze „žiadny prínos“. Takýmto spôsobom predstavujeme pizzu ako terč – čím bližšie k stredu, tým pozitívnejšie hodnotenie.

Úlohou účastníkov je pristúpiť ku flipchartu a „pripraviť“ pizzu tak, ako to cítia – t.j. urobiť bodku, prípadne nakresliť nejakú ingredienciu pizze tam, ako jednotlivé aspekty hodnotia. Každý účastník sa vyjadruje ku všetkým ôsmym častiam pizze, takže dokopy nakreslí celkom 8 bodiek, resp. ingrediencií.

Na konci môžeme jasne vidieť hodnotenie účastníkov, ktoré lektor pred skupinou zhrnie. Následne požiada účastníkov, aby ešte napísali podrobnú spätnú väzbu na priebeh tretieho modulu – vid' predchádzajúca aktivita.

**Rozbor skupinového diania**

Ako pristupovali účastníci k zadaniu úlohy?

Dokázali účastníci slobodne vyjadriť svoj názor?

**Metodické poznámky**

Názvy dielikov pizze možno samozrejme obmeniť podľa toho, čo pokladá lektor za dôležité.

**HODNOTENIE – Spätná väzba lektora na priebeh záverečnej lekcie tretieho modulu**Priebeh lekcie

Lektor pomocou nasledujúcich otázok vyhodnotí aj priebeh lekcie. Odporúčame zhodnotiť priebeh lekcie čo najskôr po jej ukončení.

Ako hodnotia účastníci prínos absolvovaného modulu v oblasti riešenia konfliktov?

Sú ešte nejaké témy z oblasti riešenia konfliktov, o ktoré účastníci prejavili záujem?

Ako ste sa cítili v roli lektora?

Boli pre vás metodické podklady k lekcii svojou formou a obsahom zrozumiteľné?

Potrebovali by ste nejakú formu podpory pri realizácii programu?

Spomeňte si na priebeh jednotlivých aktivít. Ak niektorú aktivitu vyhodnotíte ako nevhodnú pre danú skupinu, zamyslite sa nad príčinou daného javu a možnosťami dosiahnuť cieľ lekcie inou formou. Je dôležité mať na pamäti, že ponúkaná štruktúra lekcie je len návrhom, jednotlivé aktivity môžete prispôbiť vašim možnostiam a potrebám danej skupiny.

| <b>MODUL III ZÁVEREČNÁ LEKCIA – HODNOTENIE</b> |   |                         |
|--|---|-------------------------|
| <b>Číslo a názov aktivity</b>                  | <b>Reakcia účastníkov na danú aktivitu</b><br><i>(Aktívne zapojenie účastníkov, pasívna účasť účastníkov, skupina v odpore – účastníci odmietali zapojiť sa, iné)</i> | <b>Čo s tým urobím?</b> |
| ZIII.1 Pavúk a muchy                           |   |                         |
| ZIII.2 Zhrnutie modulu                         |   |                         |
| ZIII.3 Konštruktívna hádka                     |   |                         |
| ZIII.4 Odovzdanie certifikátu                  |   |                         |
| ZIII.5 Zadanie domácej úlohy                   |   |                         |
| ZIII.6 Evaluácia                               |   |                         |



---

## ZOZNAM PRÍLOH

Príloha č.1 Zdroje konfliktu

Príloha č.2: Asociácie

Príloha č.3 Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov

Príloha č.4 Konflikty v mojom živote

Príloha č.5 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši

Príloha č.6 Premena sťažností na neutrálne výroky

Príloha č.7 Vyjednávacie schopnosti

Príloha č.8 Desatoro konštruktívnej hádky

Príloha č.9 Spätná väzba účastníka

Príloha č.10 Certifikát

## Príloha č.1 Zdroje konfliktu

Tvojou úlohou je určiť zdroj konfliktu jednotlivých situácií. Posúď jednotlivé konfliktné situácie podľa poznatkov z teoretickej časti lekcie a urči, čo je podľa teba zdrojom popísaných konfliktov. Jedná o konflikt vzťahov, informácií, záujmov, hodnôt alebo o štrukturálny konflikt?

| Konfliktné situácie  | Zdroj konfliktu |
|--|-----------------|
| 1. Na stole sú rozložené veci. Pre jedného je to absolútny neporiadok, pre druhého je to tak normálne pracovne pripravené. Čo je na tom také čudné, že má niekto veci rozložené po celom stole?                          |                 |
| 2. Jeden zo spolužiakov pri rozhovore s ostatnými neustále používa vulgárne slová. Inej spolužiačke je to nepríjemné a upozorňuje ho, aby vyjadroval slušne a nie „ako prasa“.   |                 |
| 3. Dve kamarátky sedia vedľa seba v lavici. Jedna z nich počas dňa stále rozpráva dookola tú istú príhodu za každým, keď sa pri nej pristaví nejaký spolužiak. Druhej to lezie na nervy, lebo ju počula už aspoň 5 krát. |                 |
| 4. Dvaja spolužiaci sedia spolu v lavici. Počas hodiny jedného z nich vyučovanie nudí, a tak vyrušuje a chce sa rozprávať so svojim spolusediacim. Toho však učivo zaujíma a nechce sa s ním baviť.                      |                 |
| 5. Dvaja kamaráti idú spolu von. Nevedia sa však dohodnúť, kam pôjdu. Jeden chce ísť do kina, druhý hrať tenis.  |                 |
| 6. Jeden zo spolužiakov nechce ísť von, lebo sa chce učiť na písomku. Ostatní si ho za to doberajú a nazývajú ho biflošom.   |                 |
| 7. Dcéra sa háda s mamou kvôli domácim prácam. Mama tvrdí, že ako dievča by malo bez odvrávania robiť domáce práce. Dcéra je naopak presvedčená, že tieto práce by mali byť rozdelené medzi ju a jej brata.              |                 |
| 8. Učiteľ sa v škole veľmi rozčúlil kvôli správaniu sa niektorých žiakov. Ako dôsledok dá žiakom takú ťažkú písomku, ktorú len málo kto zvládne napísať.   |                 |

## Príloha č.2: Asociácie

Tvojou úlohou bolo napísať minimálne 25 slov, ktoré ťa napadnú, keď sa povie slovo „konflikt“.

Teraz ku každej svojej asociácii (každému napísanému slovu) prirad' znamienko +, – , +/- podľa toho, či je to významovo skôr pozitívne slovo (vtedy mu dáš znamienko +), skôr negatívne (vtedy mu dáš znamienko – ), alebo je to významovo neutrálne či ambivalentné (aj pozitívne aj negatívne) slovo (vtedy mu dáš znamienko +/-).

Potom si výsledky vyhodnoť – vypočítaj si, koľko percent asociácií bolo pozitívnych, koľko negatívnych a koľko neutrálnych/ambivalentných.

Aké ti vyšli výsledky? Ako prevažne vnímaš konflikty?

V praxi sa ukazuje, že takmer vo všetkých prípadoch majú ľudia v sebe namiešaný podobný pomer pozitívnych a negatívnych asociácií. Pomer, ktorý nám väčšinou vychádza je 70% negatívnych, 20 % ambivalentných a 10 % pozitívnych. Myslíš si, že môže takéto negatívne nastavenie človeka ovplyvniť v tom, ako rieši konflikty?



**Príloha č.3 Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov**

V nasledujúcej úlohe vypracuj Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov.

**Inštrukcia:**

*Predstav si situáciu, v ktorej máš iné záujmy ako partner. Ako zvyčajne reaguješ na túto situáciu?*

Na nasledujúcich stranách je niekoľko párov tvrdení, popisujúcich možnú reakciu v takejto situácii. Zakrúžkuj v každom páre písmeno A alebo B podľa toho, ktoré tvrdenie je pre tvoje správanie viac charakteristické.

V mnohých prípadoch pod možnosťou A ani B nenájdeš správanie, ktoré je pre teba typické. V tom prípade si vyber odpoveď, ktorá sa ti viac páči.

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 1.  | A. Stáva sa, že nechávam na iných, aby prebrali zodpovednosť za riešenie problému. | B. Skôr než rokujem o veciach, v ktorých sa nezhodneme, snažím sa zdôrazniť tie, v ktorých sme zajedno |
| 2.  | A. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.   | B. Snažím sa zohľadniť všetky záujmy oboch strán.  |
| 3.  | A. Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje zámeny.  | B. Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu a tým udržať náš vzťah.                                     |
| 4.  | A. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.   | B. Niekedy obetujem svoje vlastné záujmy záujmom inej osoby.   |
| 5.  | A. Zásadne vyhľadávam pomoc iných pri vypracovaní riešenia problému.               | B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol zbytočnému napätiu.                                |
| 6.  | A. Snažím sa vyhnúť nepríjemnostiam.   | B. Snažím sa presadiť svoj názor.  |
| 7.  | A. Snažím sa „odložiť problém“, kým nemám viac času, aby som si ho premyslel.      | B. Dokážem sa vzdať svojho názoru a osvojiť si názor iný.  |
| 8.  | A. Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje zámeny.  | B. Snažím sa okamžite otvorene prerokovať všetky svoje záujmy a problémy.                              |
| 9.  | A. Domnievam sa, že kvôli rozdielom v názoroch sa netreba vždy znepokojovať.       | B. Snažím sa zo všetkých síl, aby som dosiahol svoje.  |
| 10. | A. Som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.  | B. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.   |
| 11. | A. Snažím sa okamžite otvorene prerokovať všetky svoje záujmy a problémy.          | B. Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu, a tak udržať náš vzťah.                                    |
| 12. | A. Niekedy sa vyhnem názoru, ktorý by mohol vyvolať kontroverziu.                  | B. Som ochotný ustúpiť, ak ustúpi aj druhá strana.   |
| 13. | A. Navrhujem strednú cestu.  | B. Trvám na svojom stanovisku.   |
| 14. | A. Poviem svoj názor a som zvedavý na názor druhej strany.                         | B. Snažím sa ukázať druhej strane logickosť a výhodnosť môjho stanoviska.                              |
| 15. | A. Niekedy sa snažím upokojovať druhých, a tak udržať naše vzájomné vzťahy.        | B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.   |
| 16. | A. Snažím sa nezraniť city iných ľudí.   | B. Snažím sa presvedčiť iné osoby o výhodách môjho stanoviska.   |

|     |  |  |
|-----|--|--|
| 17. | A. Obyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.   | B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.                       |
| 18. | A. Ak to urobí inej osobe radosť, nevyvraciam jej názory.                                    | B. Som ochotný čiastočne dať za pravdu druhému, ak on dá čiastočne za pravdu mne.  |
| 19. | A. Snažím sa hrať „s otvorenými kartami“.  | B. Riešenie problému sa snažím odložiť, kým nemám čas premyslieť si ho.            |
| 20. | A. Okamžite sa snažím zaoberať rozdielmi medzi nami.   | B. Snažím sa o otvorenú bilanciu ziskov a strát pre obidvoch z nás.                |
| 21. | A. Pri rokovaniach sa snažím brať do úvahy prania iných ľudí.                                | B. Mám vždy sklon k priamej diskusii o probléme.                                   |
| 22. | A. Snažím sa nájsť kompromisné stanovisko, ktoré je v strede medzi jeho a mojím stanoviskom. | B. Presadzujem svoje záujmy.   |
| 23. | A. Často sa usilujem o uspokojenie záujmov všetkých strán.                                   | B. Stáva sa, že nechávam na iných, aby prebrali zodpovednosť za riešenie problému. |
| 24. | A. Ak je stanovisko partnera pre neho veľmi dôležité, snažím sa vyjsť mu v ústrety.          | B. Snažím sa veci riešiť kompromisom.  |
| 25. | A. Snažím sa ukázať druhej strane logickosť a výhodnosť môjho stanoviska.                    | B. Pri rokovaní sa snažím brať do úvahy aj záujmy inej osoby.                      |
| 26. | A. Navrhujem strednú cestu.  | B. Takmer vždy sa snažím uspokojiť záujmy všetkých zúčastnených.                   |
| 27. | A. Niekedy sa vyhnem stanovisku, ktoré by mohlo vyvolať kontroverziu.                        | B. Ak to urobí inej osobe radosť, nevyvraciam jej názory.                          |
| 28. | A. Zvyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich záujmov.  | B. Zvyčajne hľadám pomoc iných pri vypracúvaní riešení.                            |
| 29. | A. Navrhujem strednú cestu.  | B. Domnievam sa, že kvôli rozdielom v názoroch sa netreba vždy znepokojovať.       |
| 30. | A. Snažím sa nezraniť city iných.  | B. Vždy sa zverím s problémom druhému človeku, takže ho môžeme vyriešiť.           |

Zdroj: Thomas-Kilmannov inventár spôsobov riešenia konfliktov

Tento dotazník vychádza z teórie, že ak sú v spore dve strany A a B, tak na základe prítomnosti a miery uspokojovania záujmov zapojených strán, môžeme správanie sa v medziľudských konfliktoch rozdeliť do 5 základných štýlov:

KORYTNAČKA – únikový štýl (Vyhýbanie sa riešeniu konfliktu) – *prehra pre A, prehra pre B*

ŽRALOK - súťaživý štýl (Presadenie sa jednej strany) – *výhra pre A, prehra pre B*

MEDVEDÍK - prispôsobivý štýl (Prispôsobenie sa druhej strane) – *prehra pre A, výhra pre B*

LÍŠKA - kompromisný štýl (Kompromis) – *A aj B si rovnako delia zisky aj straty*

SOVA - integračný štýl (Konsenzus) – *výhra pre A, výhra pre B*

Žiadny z týchto spôsobov zvládania konfliktov sa nehodí pre všetky konfliktné situácie a je preto potrebné zvážiť, ktorému štýlu správania sa dáme v tej ktorej situácii prednosť.

Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov nájdeš v prílohe č. 4, na konci tejto publikácie. Výsledky si zaznač do nasledujúceho hárku a po vypracovaní dotazníka si spočítaj počet bodov v jednotlivých stĺpcoch.

|     | I. | II. | III. | IV. | V. |
|-----|----|-----|------|-----|----|
| 1.  |    |     |      | A.  | B. |
| 2.  |    | B.  | A.   |     |    |
| 3.  | A. |     |      |     | B. |
| 4.  |    |     | A.   |     | B. |
| 5.  |    | A.  |      | B.  |    |
| 6.  | B. |     |      | A.  |    |
| 7.  |    |     | B.   | A.  |    |
| 8.  | A. | B.  |      |     |    |
| 9.  | B. |     |      | A.  |    |
| 10. | A. |     | B.   |     |    |
| 11. |    | A.  |      |     | B. |
| 12. |    |     | B.   | A.  |    |
| 13. | B. |     | A.   |     |    |
| 14. | B. | A.  |      |     |    |
| 15. |    |     |      | B.  | A. |
| 16. | B. |     |      |     | A. |
| 17. | A. |     |      | B.  |    |
| 18. |    |     | B.   |     | A. |
| 19. |    | A.  |      | B.  |    |
| 20. |    | A.  | B.   |     |    |
| 21. |    | B.  |      |     | A. |
| 22. | B. |     | A.   |     |    |
| 23. |    | A.  |      | B.  |    |
| 24. |    |     | B.   |     | A. |
| 25. | A. |     |      |     | B. |
| 26. |    | B.  | A.   |     |    |
| 27. |    |     |      | A.  | B. |
| 28. | A. | B.  |      |     |    |
| 29. |    |     | A.   | B.  |    |
| 30. |    | B.  |      |     | A. |

**Sebareflexia:** Spočítaj si a zapíš počet bodov v jednotlivých stĺpcoch.

I. stĺpec: ŽRALOK – súťaživý štýl

II. stĺpec: SOVA – integračný štýl

III. stĺpec: LÍŠKA – kompromisný štýl

IV. stĺpec: KORYTNAČKA – únikový štýl

V. stĺpec: MEDVEDÍK – prispôsobivý štýl

Prečítaj si bližší popis jednotlivých prístupov k riešeniu konfliktov a podľa výsledkov, ktoré ti vyšli v teste zhodnoť, či sa tento popis zhoduje s tým, ako v reálnom živote pristupuješ k riešeniu konfliktov.

### **KORYTNAČKA – únikový štýl**

Korytnačky sa skrývajú do svojich pancierov aby sa vyhli konfliktu. Vzdávajú sa jednak svojich cieľov, rovnako tak medziľudských vzťahov. Snažia sa zostať mimo konfliktu za každú cenu. Veria, že je beznádejné pokúšať sa konflikt riešiť. Cítia sa bezmocné, uchýľujú sa pod ochranu svojho panciera. Sú presvedčené, že je jednoduchšie sa konfliktu vyhnúť než sa mu postaviť.

*Kedy je vhodné používať únikový štýl?*

- Ak je celá konfliktná záležitosť triviálna alebo existujú dôležitejšie a naliehavejšie záležitosti.
- Ak vnímame situáciu tak, že nie je šanca pre uspokojenie našich záujmov.
- Ak chceme nechať ľudí „vychladnúť“ a znovu získať perspektívu jednania.
- Ak potrebujeme získať ďalšie informácie pre efektívne riešenie konfliktu.
- Ak môžu druhí vyriešiť konflikt efektívnejšie.

**ŽRALOK – súťaživý štýl**

Žraloky sa pokúšajú prekonať svojich oponentov tým, že ich presvedčajú k prijatiu ich riešenia. Ich ciele sú pre nich maximálne dôležité, zatiaľ čo vzťahy pre nich majú spravidla menší význam. Snažia sa dosiahnuť víťazstvo za každú cenu. Nestarajú sa o záujmy a potreby druhých ľudí, ani ich príliš neakceptujú. Žraloky vnímajú konflikty tak, že jeden je vždy víťazom a druhý porazený. Víťazstvo im prináša pocit zadostučinenia, prehra naopak pocit slabosti. Často používajú aj neférové správanie sa – snažia sa napádaním, prevahou, či zastrašovaním vyhrať.

*Kedy je vhodné používať súťaživý štýl?*

- Ak je dôležité rýchle a rozhodné jednanie.
- Pri „životne dôležitých“ záležitostiach.
- Proti ľuďom, ktorí zneužívajú nesúťaživé jednanie.

**MEDVEDÍK – prispôsobivý štýl**

Pre medvedíkov sú medziľudské vzťahy nesmierne dôležité, viac ako ich vlastné ciele. Prajú si, aby ich druhí prijímali a mali radi. Myslia si, že konfliktu sa treba radšej vyhnúť v prospech harmónie. Vzdávajú sa svojich cieľov, aby „ochránili“ vzťahy.

*Kedy je vhodné používať prispôsobivý štýl?*

- Ak prideme na to, že sme sa pomýlili – takto môžeme dokázať svoju slušnosť a rozumnosť.
- Ak sú dané záležitosti pre ostatných obzvlášť dôležité, ak vedú k uspokojeniu druhých a k získaniu spolupráce.
- Ak chceme budovať sociálny kredit pre budúce záležitosti.
- Ak je mimoriadne dôležité udržať stabilitu a harmóniu.

**LÍŠKA – kompromisný štýl**

Líšky sa zaujímajú o svoje vlastné ciele i o vzťahy s druhými iba do určitej miery. Hľadajú kompromis. Vzdávajú sa časti svojich cieľov a presvedčajú druhého, aby urobil to isté. Hľadajú také riešenie konfliktov, kde obe strany niečo získajú a niečo stratia. Sú ochotné čohosi sa vzdať, aby vznikol priestor pre obojstranný úžitok.

*Kedy je vhodné používať kompromisný štýl?*

- Ak sú ciele dôležité, ale nestoja za úsilie alebo možný rozvrat v prípade použitia viac sebaapresadzujúcich sa spôsobov.
- Ak sledujú protivníci s rovnakou pozíciou vzájomne sa vylučujúce ciele.
- K dosiahnutiu dočasných cieľov v zložitých a komplexných záležitostiach.
- K dosiahnutiu efektívneho riešenia v časovom tlaku.
- Ako náhrada, ak nie je spolupráca ani súťaživosť možná.

**SOVA – integračný štýl**

Sovy si vysoko cenia svoje vlastné ciele, ako aj vzťahy s ostatnými. Vidia konflikty ako problémy, ktoré treba zvládnuť. Hľadajú riešenia, pri ktorých dosiahnu rovnako vlastné ciele, ako aj ciele ostatných účastníkov konfliktu. Sovy vnímajú konflikt ako nástroj k zlepšeniu vzťahov medzi ľuďmi, pretože dôjde ku zníženiu napätia medzi nimi. Snažia sa o diskusiu, ktorá uspokojí všetkých účastníkov konfliktu. Udržujú dobré vzťahy. Nie sú spokojné dovtedy, kým nenájdu vhodné riešenie. Zároveň nie sú spokojné, kým nepríde k odstráneniu všetkých negatívnych emócií.

*Kedy používať integračný štýl?*

- Ak sú záujmy oboch strán natoľko dôležité, že kompromis nestačí.
- Keď výsledok riešenia má mať dlhodobý charakter.
- Pri zlúčení pohľadov ľudí s rôznou perspektívou.
- Pri „spracovaní“ pocitov a odhalení skutočnej podstaty, keď doterajšia neznalosť narúšala vzťahy.

## Príloha č.4 Konflikty v mojom živote

Zamysli sa nad tým, aké konflikty vo svojom živote najčastejšie zažívaš a ako ich riešiš. Nejde o to, či si myslíš, že ich riešiš dobrým alebo zlým spôsobom, zmyslom úlohy je urobiť „inventúru“ tvojich konfliktov a prehľad o tom, ako to naozaj je.

Odpovedaj podľa pravdy a spomeň si, čo všetko môžeš pokladať za konflikt. Potom ho prirad' do jednej z kategórií, popísaných nižšie. Okrem toho, že uvedieš, či a ako často si sa ocitol/la v danom konflikte, opíš ako si daný konflikt riešil/la.

**A) Ohováranie** – niekto ma ohováral, rozprával niečo o mne, čo sa mi nepáčilo – bolo to útočné, nepravdivé alebo posmešné.

**B) Slovné hádky** – mal/la som nedorozumenia, rozdielny názor, nesúhlasil/la som s druhým a nevedeli sme sa dohodnúť.

**C) Obťažovanie** – niekto na mňa zazeral, napádal ma slovne, nadával mi, posmieval sa mi, ukazoval neslušné gestá, šikanoval ma, dotýkal sa ma na intímnych miestach a pod.

**D) Žiarlivosť** – žiarlil/la som na spolužiakov, kamarátov pri úspechoch v škole alebo mimo školy, že sa viac kamarátia s druhým ako so mnou, prípadne niekto žiarlil na mňa.

**E) Bitka alebo vyhrážanie bitkou** – niekto ma zbil, dal mi facku, udrel ma, alebo sa mi vyhrážal, že ma zbije.

**F) Narušovanie súkromia** – niekto mi niečo ukradol, požičal si niečo bez dovolenia, alebo dal niekomu moje telefónne číslo bez opýtania, zjedol mi desiatu a pod.

**G) Vzťahy chlapcov a dievčat** – niekto mi prebral priateľa/priateľku, pohádali sme sa o neho/o ňu, pohádali sme sa, lebo žiarli, prípadne žiarlim a pod.

**H) Iné** – popíš, čo to bolo:

## Príloha č.5 Čo sa stane, keď sa konflikt nerieši

Scenár ukážkového konfliktu:

### 1.fáza– Príznaky konfliktu

Dvaja priatelia pracujú spolu na spoločnej úlohe, dlhodobom projekte v rámci školy. Jeden sa volá Martin a druhý Filip. Martin si vždy zodpovedne plní svoje úlohy, ale Filip často kvôli problémom v rodine dohodnuté úlohy nestihne urobiť. Keďže je však Martin Filipov kamarát, so zameškanými úlohami mu pomáha. Po čase však Martin zistí, že to Filip zneužíva a často uprednostňuje osobné záujmy pred spoločnými záväzkami. Začne sa cítiť neprijemne. Má Filipa rád, ale zároveň je na neho nahnevaný, že zneužíva jeho pomoc a ústretovosť.

### 2. fáza – Otvorenie konfliktu

*Martin zistí, že Filip hral večer futbal s kamarátmi a na ďalší deň nemá splnené dohodnuté úlohy. V tej chvíli to už nevydrží a povie Filipovi, čo si myslí o jeho nezodpovednom prístupe.*

MARTIN: „Kde máš vypracovanú úlohu?“

FILIP: „Nestíhol som to. Nemohol by si mi s tým pomôcť?“

MARTIN: „Nie nemohol. Keď máš čas na to, aby si po večeroch hrával futbal, kým ja makám na projekte, tak s mojou pomocou už nerátaj! Tvoja nezodpovednosť mi už lezie na nervy!“

FILIP: „Ja som zodpovedný dosť! Keby som na projekte nepomáhal, neboli by sme na tom tak dobre! A je to moja vec, čo robím vo svojom voľnom čase!“ Prudko sa otočí a pri pritom drgne lakťom do Martina.

MARTIN: „To, že sme s projektom tam kde sme, nie je určite vďaka tvojej usilovnosti. A nedrgaj do mňa, nevieš dávať pozor?“

### 3. fáza – Polarizácia

FILIP: „Nebud' citlivka! To som ťa len pohladkal! A bud' taký láskavý a prestaň klamať a urážať ma!“

MARTIN: „Prosím?! Ja že klamem? Keď ti povie niekto pravdu, tak to ťa uráža? Chceš povedať, že si nehral futbal?“

FILIP: „A vôbec, ty sa nestaraj do mňa či hrávam futbal, alebo nie! Ved' ty nevieš ani trafiť do lopty! Väčšie nemešlo ako si ty snáď ani nepoznáš! ...“

MARTIN: „Tak ty toho ešte nepoznáš viac! A ver tomu, že radšej budem nemešlo, ako pako, ktorý nevie ani dodržať svoje slovo!“

### 4. fáza – Izolácia

*Martin si povie, že nemá zmysel hádať sa s Filipom a prestane sa s ním rozprávať. Hnevá sa na neho, má neprijemné pocity, že ho Filip iba využíval a čaká na najbližšiu príležitosť, keď mu to bude môcť vrátiť. Zároveň má strach, že príde o kamaráta, s ktorým si vo viacerých oblastiach rozumel.*

*Filip urobí to isté, tiež je nahnevaný, myslí si že Martin sa zbláznil, je vzťahovačný a nedá sa s ním normálne baviť. Má strach z toho, že mu už nepomôže s úlohami, nenašepká na písomke, či nepožičia CDčko, čo mu slúbil. Ale kašľať na to, s takým „idiotom“ sa baviť nebude.*

### 5. fáza – Deštrukcia

*Táto fáza sa v našom príklade môže prejaviť tak, že sa Martin s Filipom začnú pri stretnutí na malý podnet biť; Filip môže prezradiť pred triedou tajomstvo, s ktorým sa mu Martin zveril; môžu si navzájom zničiť svoju prácu, či počmárať veci a pod. Samozrejme, toto správanie doprevádzajú nadávky a hnev, s prestávkami na oddych a nové pokračovanie agresie cez ďalšiu hodinu alebo na ďalší deň.*

### 6. fáza – Únava, depresia

*V našom príklade sa Filip začne vyhýbať hodinám, na ktorých robil spoločný projekt s Martinom, zhorší sa mu prospech, stratí motiváciu na učenie a prestáva mať rád školu. Martin má výčitky, je smutný, že stratil kamaráta a spoločníka v školských projektoch, ochorie.*

## Príloha č.6 Premena sťažností na neutrálne výroky

Spôsob, akým sa často vyostruje konflikt, je útočné vyjadrovanie sa, obviňovanie a sťažovanie sa. Pritom môžeme povedať určitý výrok tak, aby sme neútočili a zároveň, aby sme jasne vyjadrili svoje záujmy. V každej z popísaných sťažností identifikuj záujmy hovoriaceho a následne preformuluj výrok do neutrálneho, neútočného jazyka obsahujúceho záujmy sťažujúcej sa strany. Pre lepšie pochopenie zadania prikladáme názorný príklad:

**1. Výrok:** „Neotravuj ma stále svojimi trápnyimi poznámkami!“

**Záujmy:** Chcem mať pokoj, chcem sa sústrediť na prácu, nechcem nebyť obťažovaný/á ...

**Neutrálny výrok:** „Chcel/la by som, keby si na mňa teraz nehovoril/la, pretože sa potrebujem sústrediť na to, čo robím.“ – alebo – „To, čo rozprávaš mi nepripadá vtipné, mohol/la by si prestať?“

**2. Výrok:** „Rozprávaš sa len s ním!“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**3. Výrok:** „O týždeň mám maturitu a v jednom kuse tu vrieska sprosté rádio, aby sa tu potom jeden niečo naučil!“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**4. Výrok:** „Rozťahuješ sa, ako by tá lavica bola iba tvoja, vieš mi povedať, kde si mám teraz položiť svoje veci?“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**5. Výrok:** „Urobil/la som to presne tak isto ako on/ona, ale ja som dostal trojku a on/ona jednotku.“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**6. Výrok:** „Nikdy nesplníš to, čo sľúbiš, som zvedavý/á, akú výhovorku si vymyslíš tento krát!“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**7. Výrok:** „Ak prídeš ešte raz neskoro, už na teba nebudem viac čakať!“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**

**8. Výrok:** „Prestaň na mňa robiť tie hlúpe grimasy!“

**Záujmy:**

**Neutrálny výrok:**



**9. Výrok:** „Každú chvíľu hovoríš niečo iné, samozrejme ti už nikto neverí!“

**Zájmy:**

**Neutrálny výrok:**

**10. Výrok:** „Nekradni mi stále veci, povedz aspoň BÚÚÚ, keď si ich berieš!“

**Zájmy:**

**Neutrálny výrok:**

## Príloha č.7 Vyjednávacie schopnosti

Úloha je zameraná na nácvik vyjednávacích schopností – predovšetkým na prípravnú fázu vyjednávania. Odpovedz na jednotlivé body:

### 1. Porozmýšľaj nad konkrétnym medziludským problémom, ktorý máš.

*Napr. Zdieľaš spoločnú izbu so svojim súrodencom, ktorý robí v izbe veľký neporiadok a keď chceš mať poriadok, musíš si ho urobiť sám/sama, samozrejme aj po svojom súrodencovi. Keďže máte malý byt, nemôžeš počítať s vlastnou izbou.*

Popíš daný problém:

**2. Zadefinuj si svoj priestor vyjednávania** – Porozmýšľaj, aké sú tvoje hranice, kde si ešte ochotný/á sa dohodnúť. Tento priestor vyjednávania je potrebné zadefinovať pre každú vyjednávanú záležitosť osobitne.

*Napr. Poriadok v izbe – moje hranice: maximum je permanentný poriadok, to znamená vždy svoje veci odložiť, oblečenie si odkladať do skrine, špinavé prádlo do koša na pranie, jedávať v kuchyni...; minimum je možnosť jedávať v izbe, po zjedení si hneď odložiť veci po sebe, po párty možnosť upratať izbu na druhý deň.*

Zadefinuj priestor vyjednávania pre svoj problém:

**3. Pomenuj a zverejni svoje ciele, záujmy a potreby** – Ujasni si, čo chceš dosiahnuť a aké záujmy potrebuješ naplniť, aby si bol/a spokojný/á. Tieto svoje záujmy postupne zverejni, čím urobíš potrebné kroky k spolupráci s druhou stranou.

*Napr. Potrebujem mať vo svojej izbe poriadok, nakoľko sa neviem sústrediť na učenie, ani na nič ostatné, keď je okolo mňa neporiadok – vtedy myslím len na ten neporiadok. Je mi nepríjemné, keď mi príde návšteva a tvoje špinavé ponožky a ostatné veci sa rozvaľujú po izbe...*

Pomenuj svoje ciele, záujmy a potreby. Zverejni ich – povedz o nich druhej strane:

**4. Zaujímaj sa o ciele, záujmy a potreby druhej strany a pomenuj ich** – Zisťovanie a pomenovanie cieľov, záujmov a potrieb druhej strany je kľúčom k úspešnému riešeniu konfliktov. Zameraj sa však vždy na daný problém, ktorý riešiš. Je veľmi pravdepodobné, že druhej strane bude vadiť niečo úplne iné, preto je potrebné dohodnúť sa, že túto novú záležitosť budete riešiť tiež, rovnakým spôsobom, ale inokedy. Zatiaľ pomenuj ciele, záujmy a potreby ohľadom danej vyjednávanej záležitosti. Následne určí priority (svoje aj druhej strany) a poradie dôležitosti jednotlivých záujmov.

Zisti a popíš ciele, záujmy a potreby druhej strany:

Urči priority (svoje aj druhej strany) a poradie dôležitosti jednotlivých záujmov:

**5. Premysli si a navrhni možné riešenia** – Ponúkať návrhy riešenia je základom pre vytvorenie spoločnej dohody. Potrebná je diskusia o tom, ktoré z riešení uspokojujú tvoje záujmy a hľadanie tých častí riešení, ktoré sú prijateľné pre obe strany. Ak nájdete vo vzájomných návrhoch riešení niečo, čo je prijateľné pre obe strany, dohodnite sa, že to prijímate. Ak nájdete niečo, čo je neprijateľné, zisťujte prečo a hľadajte prijateľnejšiu formu riešenia.

*Napr. Som ochotný/á vysávať izbu 3 krát týždenne, keď ty budeš utierať prach a vynášať smeti.*

---

Popíš návrhy riešenia svojho problému:

**6. Bud' ústretový/á voči druhej strane** – Je to dobrým znakom konštruktívneho riešenia konfliktov a zároveň to vytvára dobrý základ pre vyjednávanie ďalších sporných záležitostí.

*Popíš návrhy riešenia druhej strany:*

*Popíš spoločné riešenia ku ktorým ste dospeli:*

## Príloha č.8 Desatoro konštruktívnej hádky

1. *Vykopte vojnovú sekeru* – Hádky sa má odohrávať iba po predbežnej dohode. Znamená to, že ten, ktorému niečo nevyhovuje povie partnerovi, že má niečo, čo chce s ním riešiť. Dôležité je dopredu si určiť čas a miesto hádky, aby nedochádzalo k hádke pred inými ľuďmi, keď má prísť návšteva alebo treba ísť na rodinnú oslavu.
2. *Neodkladajte si krivdy na neskôr* – Hádky sa má konať čo najskôr po kritickej udalosti. Je vtedy najväčšia pravdepodobnosť, že si budete pamätať podrobnosti a nestane sa, že si druhý nebude absolútne na danú situáciu spomínať.
3. *Hovorte o svojich pocitoch* – Nebojte sa hovoriť o svojich pocitoch, ktoré vo vás partnerovo správanie vyvoláva. Nečakajte, že sa partner dovtípi, čo vás trápi. Zároveň je dôležité, aby predmetom hádky bolo konkrétne pozorovateľné správanie.
4. *Počúvajte sa navzájom* – Počúvajte, čo druhý hovorí, nechajte ho, nech skončí vetu či myšlienku aj v prípade, že s ním nesúhlasíte alebo máte istotu, že sa mýli. Chvíľu ticha si vyčleňte na to, aby ste mohli porozmýšľať o tom, čo hovoril ten druhý.
5. *Buďte konkrétny* – Neargumentujte tým, čo „si myslia iní“. Podstatné je, čo si myslíte vy, ako sa cítite vy, aké pocity vo vás správanie druhého vyvoláva. Problém popíšte konkrétne ako to vnímate, počujete alebo cítite, povedzte o svojich očakávaniach a vyzvite druhú stranu k spolupráci na riešení problému. Rovnako neútočte proti osobám alebo predmetom, ktoré má partner rád a ktoré nesúvisia s predmetom hádky.
6. *Správajte sa fér* – Vylúčte akékoľvek fyzické násilie, vyhýbajte sa sarkazmu, ponižovaniu či urážkam, vyhrážkam, nepoužívajte „údery pod pás“, neútočte na partnerove slabé miesta.
7. *Problémy z minulosti nech sú tabu* – Nevracajte sa k problémom, ktoré ste už uzavreli. Na každý vyriešený problém by ste mali vyhlásiť embargo a nevyťahovať ho, kedykoľvek sa vám to hodí.
8. *Priznajte si vlastnú vinu* – Zamyslite sa nad tým, čím ste mohli konfliktu sami „prispieť“, uznajte vlastné chyby, ponúknite ruku k zmiernu, pokúste sa dohodnúť, čo robiť, aby v budúcnosti ku kritickej udalosti nedošlo.
9. *Cieľom hádky je spoločnými silami zvládnuť problém* – Hádky nie je súdny spor, v ktorom jedna strana musí vyhrať a druhá byť porazená. Ak by sme ostali pri terminológii práva, v hádke by malo ísť o tzv. „mimosúdne vyrovnanie“. O dohodu, ktorá posunie vzťah dvoch rôznych ľudí dopredu.
10. *PodĎakujte druhému za venovaný čas, ústretový prístup a snahu váš vzťah urovnať.*

## Príloha č.9 Spätná väzba účastníka

### SPÄTNÁ VÄZBA – III. MODUL

Tvojou úlohou je sformulovať spätnú väzbu na doterajší priebeh kurzu. Tvoj názor a hodnotenie je pre nás aj tvojho lektora veľmi cenným materiálom, s ktorým môžeme pracovať, preto sa prosím zamysli a venuj čas odpovediam na nasledujúce otázky:

#### **Podklady kurzu**

1. Ako ti vyhovuje formát príručky?
2. Je niečo, čo by si zmenil/la na príručke alebo na zbierke úloh pre účastníkov kurzu?
3. Ako hodnotíš internetové zázemie kurzu (webovú stránku coolschool.sk)? Je niečo, čo by si zmenil/la webovej stránke?

#### **Spätná väzba na obsah vzdelávania**

4. Čím bola teória III. modulu pre teba prínosná?
5. Dozvedel/la si sa nové informácie, ktoré si si dovtedy neuvedomoval/la?
6. Ako vnímaš praktické využitie získaných informácií vo svojom živote?
7. Ktoré oblasti z teórie riešenia konfliktov ti v tomto module chýbali?
8. Čo by si naopak z tohto modulu vypustil/la a prečo?

Ak by si mal/la jednotlivé lekcie obodovať na stupnici 1-10 (10 najlepšie), dal/la by si jednotlivým lekciam toto hodnotenie:

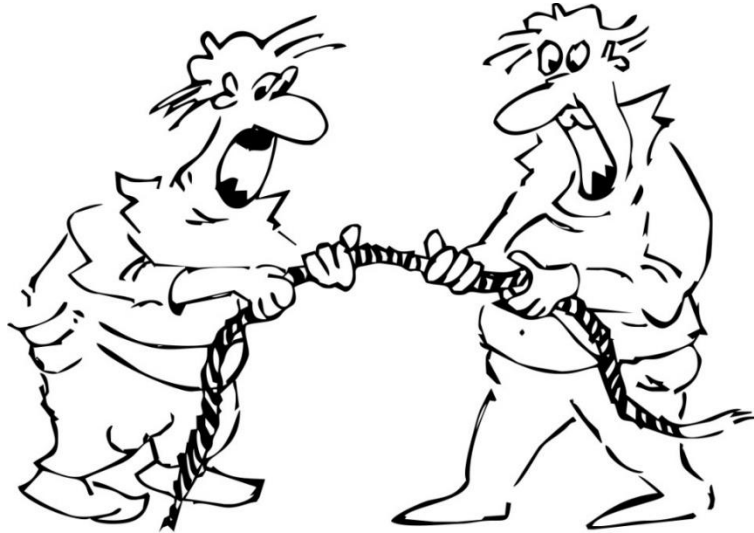
| <b>MODUL III.<br/>KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH</b>                 | <b>HODNOTIACE KRITÉRIA</b> |                        |                        |                |
|---|----------------------------|------------------------|------------------------|----------------|
|   | Zaujímavosť informácií     | Komplexnosť informácií | Praktickosť informácií | Úlohy k lekcii |
| LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je?                           |                            |                        |                        |                |
| LEKCIA III.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov             |                            |                        |                        |                |
| LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách |                            |                        |                        |                |
| LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov                          |                            |                        |                        |                |
| LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši                  |                            |                        |                        |                |
| LEKCIA III.6 Vyjednávanie   |                            |                        |                        |                |
| MODUL III ZÁVEREČNÁ LEKCIA  |                            |                        |                        |                |

Komentár k hodnoteniu:

Pošli nám, prosím, svoje hodnotenie prostredníctvom tvojho lektora, alebo priamo na mail [coolschool@ozpersona.sk](mailto:coolschool@ozpersona.sk). Ďakujeme ☺

Realizátor programu:

# OSVEDČENIE



Meno a priezvisko:

Dátum narodenia:

## ABSOLVOVAL(A) III. MODUL PROGRAMU BYŤ ČLOVEKOM ...TO STAČÍ KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH

s odborným obsahom v predmetovej skladbe:

- LEKCIA III.1 Čo to vlastne konflikt je?
- LEKCIA III.2 Faktory ovplyvňujúce riešenie konfliktov
- LEKCIA III.3 Základné typy správania sa v konfliktných situáciách
- LEKCIA III.4 Spôsoby riešenia konfliktov
- LEKCIA III.5 Čo sa deje, keď sa konflikt nerieši
- LEKCIA III.6 Vyjednávanie



## POUŽITÁ LITERATÚRA

- BEDNAŘÍK, A. Riešenie konfliktov. Bratislava: Partners for Democratic Change, 2001. ISBN 80-968095-4-7
- DUBEC, M. Zásobník metod používaných v OSV. Praha: Projekt Odyssea, 2007. 57 s., ISBN 978-80-87-145-02-9
- CAHA, M.; ČINČERA, J.; NEUMAN, J. Hry do kapsy VII. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-909-7
- ENDE, M. in REIFARTH, W.; SCHERPNER, M. Slon. Texty pre poradenstvo a ďalšie vzdelávanie. Dolný Kubín: Peter Huba, 1999. ISBN 80-88803-32-2
- FERRERO, B. Malé príbehy na potešenie duše. Bratislava: Don Bosco, 2006.
- GABURA, J.; GABURA, P. Sociálna komunikácia. Bratislava: oz Sociálna práca, 2004. ISBN 80-968927-7-0
- GRECMANOVÁ, H.; URBANOVSKÁ, E.; NOVOTNÝ, P. Podporujeme aktívni myšlení a samostatné učení žáků. Olomouc: HANEX, 2000. 159 s. ISBN 80-85783-28-2
- HERMOCHOVÁ, S. Hry pro život. Praha: Portál, 1994. ISBN: 8085282798
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy I. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-672-1
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy II. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-673-X
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy III. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-817-1
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy IV. Praha: Portál, 2003. ISBN: 80-7178-818-X
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy V. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-874-0
- HERMOCHOVÁ, S.; NEUMAN, J. Hry do kapsy VI. Praha: Portál, 2004. ISBN: 80-7178-875-9
- HRKAL, J., HANUŠ, R., ed. Zlatý fond her II. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-153-3 9.
- LABÁTH, V., SMIK, J.: Expoprogram. Bratislava: Psychodiagnostika, 1991.
- MELLO, A. Modlitba žaby 2. Brno: Cesta 1999. ISBN 80-85319-55-1
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2001. Do Európy hrou . Bratislava: IUVENTA, 2001. ISBN:80-88893-92-79-8
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2002. Do Európy hrou II. Bratislava: IUVENTA, 2002. ISBN: 80-88893-92-5
- MIHÁLIKOVÁ, J. 2004. Do Európy hrou III. Bratislava: IUVENTA, 2004. ISBN: 80-8072-031-2
- NEUMAN, J. Dobrodružné hry a cvičení v přírodě. Vyd. 1. Praha : Portál, 1998. ISBN 8071782181
- NEUMAN, J.; WAGENKNECHT, M. Hry do kapsy VIII. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7178-984-4
- NEUMAN, J.; TOMEŠ, P. Hry do kapsy IX. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7178-985-2
- NEUMAN, J.; ZAPLETAL, M. Hry do kapsy X. Praha: Portál, 2005. ISBN: 80-7367-025-9
- SRB, V. a kol. Jak na osobnostní a sociální výchovu?. Praha: Projekt Odyssea, 2007. 60 s. ISBN 978-80-87145-00-5
- SRB, V., SRBOVÁ, K., DUBEC, M., ŠVEC, J., VALENTA, J., KŘÍŽ, P. Pravidla psychické bezpečnosti v osobnostní a sociální výchově. Praha: Projekt Odyssea, 2007, 7 s. ISBN 978-80-87145-00-5
- SRBOVÁ, K. Učíme se uvolnit a obnovit své síly. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-10-4
- ŠVEC, J. Umíme druhému sdělit, co se nám v jeho chování líbí a co nelíbí. Praha: Projekt Odyssea, 2007. ISBN 978-80-87145-14-2

Viacere aktivity, ktoré sme zaradili do programu, nemajú známeho autora. Naši lektori tieto aktivity zažili na rôznych školiacich podujatiach, organizovaných partnerskými organizáciami:

Lužánky – středisko volného času, Lidická 50, 658 12 Brno

Instruktoři Brno, z.s., Lidická 787/45, 602 00 Brno

Občanské sdružení PREVENT, Heydukova 349, 386 01 Strakonice

Project Outdoor Slovakia, s.r.o., Topoľová 16, 811 04 Bratislava

## POZNÁMKY

## POZNÁMKY





© PERSONA 2019