



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

## Digitální učební materiál

Projekt: Digitální učební materiály ve škole, registrační číslo projektu CZ.1.07/1.5.00/34.0527

Příjemce: Střední zdravotnická škola a Vyšší odborná škola zdravotnická, Husova 3, 371 60  
České Budějovice

---

**Název materiálu: Konflikt a jeho zvládnutí – pracovní list**

**Autor materiálu: Mgr. Sosnová Daniela**

**Datum (období) vytvoření: 11. 12. 2012**

**Zařazení materiálu:**

Šablona: Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT (III/2)

Tematická oblast: Psychologie osobnosti a náročné životní situace

Sada: PS3

Číslo DUM: 05

Předmět, ročník: Psychologie, 4. ročník

**Ověření materiálu ve výuce:**

Datum ověření: 14. 12. 2013, 4. 1. 2013 Třída: ZDA 4. A Ověřující učitel: PhDr. Ivanková Jitka

**Popis způsobu použití materiálu ve výuce:**

**Pracovním listem** je vhodné navázat na výklad daného tématu v předcházející hodině. Je určen žákům pro individuální procvičení probíraného učiva, navazuje na výklad daného tématu a stává se součástí samostatné přípravy. Pracovní list žáci zpracovávají samostatně, jeden úkol v samostudiu, a následně je vhodné provést rozbor úloh společně s učitelem. Žáci tak získají zpětnou vazbu. Materiál využívá problémových úloh, se snahou zapojit vlastní prožitky a osobní zkušenosti.

**Tento výukový materiál je spolufinancován Evropským sociálním fondem a státním rozpočtem České republiky.**

# PRACOVNÍ LIST

**Kapitola:** Psychologie osobnosti a náročné životní situace

**Téma:** Konflikt a jeho zvládání

## Úkol č. 1:

*Subjektivní prožívání konfliktu.*

*Vzpomeňte si na konkrétní situaci, kdy jste se s druhým člověkem (spolužákem, pacientem, rodičem) dostali do konfliktu.*

- a) Popište pocity, které jste v průběhu konfliktu prožíval/a.

.....  
.....

- b) Popište pocity, které jste prožíval/a po skončení konfliktu.

.....  
.....

- c) Vezměte si barevnou tužku, fix a pokračujte.

**Modře** podtrhněte pocity pozitivní, **červeně** negativní.



obr. č. 1

- d) Zhodnoťte, které pocity převažovaly a jak se vyvíjely v čase.

.....  
.....

## Úkol č. 2:

*Subjektivní prožívání konfliktu.*

*Vzpomeňte si na konkrétní situaci, kdy byl na vás pacient nepříjemný a kdy jste tuto situaci vnímali negativně.*

- a) Celou situaci si projděte znovu, co nejpřesněji ve svých vzpomínkách a stručně ji do tabulky popište.

--

- b) Pokuste se nyní na situaci podívat „z druhé strany“, z pohledu pacienta. Představte si, že jste jeho advokátem a pokuste se najít pro pacienta „polehčující okolnosti“, proč se choval právě takovým způsobem.

Všechny tyto možnosti napište.

1. možnost:
2. možnost:
3. možnost:
další možnosti:

- c) Překvapilo vás něco?

.....

d) Co by danou situaci mohlo zklidnit, aby ke konfliktu nedošlo?

.....

.....

**Úkol č. 3:**

*Konflikt – uvědomit si možnou konfliktní situaci.*

*Pomůcka: denní tisk, časopis...*

*Přečtěte si 1 výtisk novin, časopisu.*



obr. č. 2

*Název výtisku: ..... Datum vydání: .....*

1. Najděte konkrétní příklad a zaznamenejte konfliktní situaci do tabulky:

<p><b>a) Příklad konfliktu mezi dvěma lidmi jedné skupiny:</b></p>
<p><b>b) Příklad konfliktu mezi dvěma lidmi rozdílných skupin:</b></p>
<p><b>c) Příklad konfliktu mezi dvěma skupinami:</b></p>

<b>d) Příklad konfliktu mezi jedincem a skupinou:</b>
<b>e) Příklad kognitivního konfliktu:</b>
<b>f) Příklad motivačně - afektivního konfliktu.</b>

**Úkol č. 4:**

*Uvědomit si styl řešení mezilidských konfliktů.*

*Přečtěte si pozorně tuto situaci:*

Partneři se nemohou dohodnout na tom, kde stráví letošní dovolenou. Každý chce něco jiného. Žena chce jet k moři, muž na hory.

1. Konflikt lze řešit různými způsoby. Jak bude probíhat, bude-li konflikt řešen:

Uved'te řešení nebo způsob komunikace:

**a) útokem:**

Uved'te řešení nebo způsob komunikace:

**b) útěk:**

Uved'te řešení nebo způsob komunikace:

**c) popřením:**

Uved'te řešení nebo způsob komunikace:

**d) kompromisem:**

Uved'te řešení nebo způsob komunikace:

**e) dohodou:**

**Úkol č. 5:**

*Uvědomit si fáze konstruktivního řešení.*

*Přečtěte si pozorně tuto situaci:*

Vaše spolužačka vám měla především vrátit poznámky, ze kterých jste se chtěl/a učit na písemnou práci. Přinesla je do školy včera, ale to jste chyběl/a.

1. Pokuste se napsat, jak lze vzniklý konflikt řešit konstruktivně. Použijte přímou řeč.:

*a) úvodní fáze - vyjádření nutnosti řešení konfliktu do tabulky:*

--

*b) střední fáze - vyjádření pocitů, kritika, analýza potřeb, specifikace přání:*

--

c) *závěrečná fáze* - vypracování společného návrhu řešení do tabulky:

--

**Úkol č. 6:**

*Samostudium.*

*V rámci samostudia zjistěte:*

1. Kdo je to mediátor:

.....

2. Co je mediace, kterou provádí:

.....



.....  
.....

3. K čemu mediace slouží:

.....  
.....

4. Kde se využívá:

.....  
.....

## Vyhodnocení pracovního listu

**Správné řešení úkolu č. 1, 2, 3, 4, 5:** žáci doplní následující úkoly tak, jak je volně napadnou

**Správné řešení úkolu č. 6:** samostudium

1. Kdo je to mediátor:  
je odborník na komunikaci a dialogickou metodu řešení konfliktů, která spočívá v řízeném vedení rozhovoru. Řídí proces mediace s případnou specializací na oblast projednávaného tématu (např. rodinné spory, obchodní spory, konflikty v souvislosti s trestním řízením). Pro zachování své neutrality není mediátor ve sporu nijak angažován, tzn. není obhájcem ani poradcem zúčastněných stran, nerozhoduje o jejich vině či nevině ani o možných řešeních.
2. Co je mediace, kterou provádí:  
neboli zprostředkování, je dobrovolné mimosoudní řešení sporů za pomoci třetí nezávislé osoby – mediátora. Mediátor stranám pomáhá komunikovat a pomáhá jim v překonání překážek při hledání řešení, které je pro obě strany přijatelné.
3. K čemu mediace slouží:  
Mediace se jako prostředek řešení konfliktu může uplatnit všude tam, kde strany spolu komunikují aspoň na minimální úrovni. Mediace se pak uplatní především v případech, kdy strany jsou na sobě nějak závislé či jsou v nějakém vztahu - rodinném, sousedském, pracovním či obchodním. Spor vhodný pro mediaci musí dávat prostor pro dohodu, která je výhodná pro obě strany.  
Pro mediaci se nehodí případy, kdy strany spolu absolutně nekomunikují, případně chtějí toho druhého především porazit. Mediace tak není vhodná ve fázi „vrcholící války“ mezi stranami a maximálního vypětí emocí. Mediace se nehodí také na případy, kdy jedna ze stran má problémy s alkoholem či drogami.  
Mediace nebývá možná v případě, kdy strana trpí psychickými problémy, či se projevuje agresivně. Mediace není vhodná také v případě pasivity strany.
4. Kde se využívá:  
Řídí proces mediace na oblast projednávaného tématu (např. rodinné spory, pracovní, obchodní spory, konflikty v souvislosti s trestním řízením).

Seznam obrázků:

Obr. č. 1, 2 - <http://office.microsoft.com> [cit. 2012 - 12 -11].