



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066



**STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA BENEŠOV**

Černoleská 1997, 256 01 Benešov

Telefon: 317 723 084

<http://www.sosbn.cz>

e-mail: kancelar@sosbn.cz

# KRIZOVÁ KOMUNIKACE

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)

**skills**  
vzdělávací a poradenská společnost



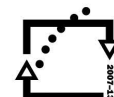
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### OBSAH:

<b>1. Úvod do komunikace.....</b>	<b>2</b>
1.1 Oblasti lidské komunikace.....	2
1.2 Funkce komunikace.....	4
1.3 Druhy komunikace.....	4
1.4 Verbální a neverbální komunikace.....	5
1.4.1 Verbální komunikace.....	5
1.4.2 Neverbální komunikace.....	8
1.5 Nástroje komunikace.....	11
<b>2. Efektivní komunikace.....</b>	<b>12</b>
2.1 Sebeprosazování a empatie.....	12
2.2 Efektivní vedení komunikace / jednání.....	13
2.3 Asertivní přístup k jednání - manipulace a obrana před ní.....	14
2.4 Zvládání emocí a sebekontrola.....	15
2.5 Asertivní „NE“ a odmítání bez viny.....	16
2.6 Jednání s pasivním klientem.....	17
2.7 Jednání s agresivním klientem.....	18
2.8 Aktivní naslouchání.....	19
2.9 Uplatnění asertivních zásad v obraně proti manipulaci.....	20
2.10 Získání pozornosti při jednání.....	21
2.11 Na jaký druh jednání se připravujete?.....	22
<b>3. Krizová komunikace.....</b>	<b>23</b>
3.1 Konflikt.....	23
3.2 Strategie efektivního řízení konfliktu.....	33
3.3 Typy chování v konfliktech.....	34
3.4 3 role v konfliktu.....	38
<b>4. Vyjednávání.....</b>	<b>45</b>
<b>5. Stres.....</b>	<b>53</b>

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

# 1. Úvod do komunikace

## Komunikační premisy

Základní principy, na kterých je komunikace postavena:

Není možné nekomunikovat

Není možné se nijak nechovat

Nemůžeme neovlivňovat

Komunikace je nevyhnutelná

Komunikace je nevratná

Komunikace je neopakovatelná

### 1.1 Oblasti lidské komunikace

1. Komunikace intrapersonální – komunikace se sebou samým. Cílem je přemýšlet, analyzovat, uvažovat.
2. Komunikace interpersonální – komunikace mezi dvěma osobami. Cílem je navazovat vztahy, ovlivňovat a pomáhat si.
3. Komunikace v malé skupině – mezi více lidmi. Cílem je dělit se o informace, produkovat nápady, řešit problémy, vzájemně si pomáhat.
4. Komunikace veřejná – komunikace jednoho člověka s posluchači – přednáška, konference, mediální komunikace. Cílem je informovat, někdy přesvědčit nebo pobavit.

### *Hra – Co všechno vím o svém spolužákovi*

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



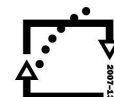
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Tento test/hra demonstruje interpersonální komunikaci mezi žáky ve třídě.

Odpovězte na následující otázky, jako by Vám je položil váš spolužák v lavici. Odpovídejte, aniž byste se musel/-a radit se svým spolužákem.

1. Kde jsem byl letos na dovolené/ na prázdninách?
2. Byl jsem letos na brigádě? Pokud ano tak kde?
3. Jaké je mé nejoblíbenější jídlo?
4. Jaký je můj nejoblíbenější film?
5. Jakou muziku poslouchám?
6. Jak se dopravuji do školy?
7. Jaký je můj oblíbený sport? Jaký sport provozuji?

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 1.2 Funkce komunikování

1. Informovat – předat zprávu, dát ve známost, prohlásit, doplnit.
2. Instruovat – navést, dát recept, návod, naučit, zasvětit.
3. Přesvědčit – získat někoho na svou stranu, ovlivnit, nadchnout, zmanipulovat.
4. Pobavit – rozptýlit, rozveselit

### 1.3 Druhy komunikace

1. Přímá – jedná se o přímý mezilidský kontakt tváří v tvář.
2. Nepřímá – je nám zprostředkována nějakým komunikačním kanálem – např. média.
3. Zvláštní – komunikace mezi člověkem a technickým systémem – např. komunikace uměním.
  - A) Verbální – mluvené slovo, také i písemná komunikace.
  - B) Neverbální – řeč těla, všechny další signály jiné než slovo.
  - C) Akty, činy – komunikace prostřednictvím chování a jednání člověka.
    - I. Formální – ve formálních vztazích, má přísnější pravidla – např. spojena s vykáním.
    - II. Neformální – uvolněnější, spojena s tykáním.

#### Komunikace se pohybuje na úrovni:

Racionální – věcná rovina, předání informačních údajů

Emocionální – vztahová rovina, nastavení pravidel vztahu, pocity, postoje

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 1.4 Verbální a neverbální komunikace

#### Otázky k zamyšlení:

- **Co je to verbální komunikace?**
- **Co je to neverbální komunikace?**
- **Čeho je více verbální nebo neverbální komunikace?**

Verbální komunikace představuje 10% a neverbální komunikace představuje 90% komunikace.

#### a. Verbální komunikace

Verbální komunikace má složky konotační a denotační.

Denotace – všichni lidé si pod jedním slovem představují společný shodný význam.

Konotace – každý z nás danému sdělení připisuje nějaký subjektivní charakter – např. může dojít ke změně významu z negativního na pozitivní.

Komunikační manévrování – dovednost při vyjednávání, nicméně vedoucí k zamířování komunikace.

Pokud budeme dodržovat pravidla, připravujeme tím prostředí pro rovnocennou komunikaci

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Kooperační principy verbální komunikace:

1. Maxima kvantity: Poskytujeme přiměřené množství informací.
2. Maxima kvality: Podáváme pravdivé informace, sdělení o kterých jsme přesvědčeni k udržení důvěryhodnosti obou partnerů.
3. Maxima relevance: Abychom se vždy vyjadřovali k věci.
4. Maxima vhodného způsobu: Dodržovat pravidla společenského chování v komunikaci a vyhnuli se komunikačnímu manévrování, vyjadřovat se jednoznačně, přesně, přehledně.

### Nejčastější doprovodné projevy verbální komunikace:

Gesta – přímo vyjadřují určitá slova

Ilustrátory – doprovázejí, ilustrují slova

Afektivní projevy – mimické výrazy

Regulátory – usměrňují tok řeči

Adaptéry – uspokojují nějakou potřebu

## *Verbální rozcvička - Nácvik verbální komunikace*

Žáci pracují ve dvojicích případně v malých skupinkách – čas na přípravu je stanoven na 3 minuty.

Úkol je následující:

Popište člověku, který nikdy danou činnost nedělal, neví jak vypadají komponenty potřebné k této činnosti, nikdy neměl možnost si to zkusit a ke všemu je s Vámi na telefonu a potřebuje danou činnost nutně vykonat. Vaším úkolem je vytvořit takový popis, aby osoba na druhé straně telefonu danou činnost zvládla.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

*jak si zavázat tkaničku*

*jak zapnout zip na bundě*

*jak otevřít konzervu otvírákem na konzervy“*

*jak zabalit krabici do dárkového papíru za pomoci nůžek, balicího papíru a izolepy*

*jak vyměnit sim kartu ve vašem telefonu*

*jak nastartovat automobil*

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)





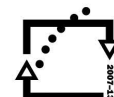
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### **b. Neverbální komunikace 90%**

- je vývojově starší než verbální komunikace
- je nevědomá
- je všechno to co se nám vepisuje do duše

#### Třídění neverbálních signálů

1. Paralingvistika – nauka o svrchních tónech řeči nebo-li nauka o jiných než jazykových projevech člověka
  - a. Smutek
  - b. Veselost
  - c. Zlost
  - d. Ironie
  - e. Znechucení
  - f. Křik
  - g. Láskyplnost
  - h. ....
  - i. ....
2. Proxemika – nauka o prostorovém chování člověka neboli nauka o vzdálenostech mezi komunikačními partnery
  - a. Veřejný prostor 3,6 m →
  - b. Společenský prostor 1,2 – 3,6 m
  - c. Osobní prostor 46 – 120 cm
  - d. Intimní prostor 15 – 46 cm

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

3. Kinezika – nauka o komunikačních pohybech člověka, nauka o dynamických pohybech člověka
4. Posturologie – nauka o statických polohách těla a jeho konfigurací
5. Haptiky – nauka o dotecích v mezilidské komunikaci, vztazích
  - a. Pohlazení
  - b. Poplácání
  - c. Štípnutí
  - d. Polibek
  - e. Cloumání
  - f. Lochtání
  - g. Podání ruky
  - h. Obětí
  - i. Rituální doteky
  - j. ....
  - k. ....
6. Gestika – nauka o pohybu rukou doprovázejících komunikaci
7. Mimika – nauka o komunikačním významu pohybů a konstalací obličeje
8. Zevnějšek – image , styl oblékán
9. Barvy – oblékání v prostředí, kulturní význam barev

Barvy jsou zajímavý a hojně zkoumaný psychologický fenomén. Barvami, jejich kombinacemi, sytostí a odstíny se zabývají reklamní tvůrci, designéři všeho možného včetně interiérů i exteriérů, architekti, dopravní psychologové a mnozí další. Barva je

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

jednou ze základních vlastností okolních objektů a má velký vliv na naše vnímání a hodnocení. Je například dokázáno, že dlouhodobý pobyt v sytě vymalovaném pokoji působí velmi dráždivě na nervový systém nebo že červenou a žlutočernou máme tendenci vnímat jako varovné signály.

Pro zajímavost zde uvádím klasické významy přisuzované v psychologii některým barvám:

♣♣ černá - extrémní, protestující, záporná, elegantní, ukvapená

    bílá - neurčitá, nedotčená, nejistá, nevyjádřená

♣♣ šedá - neutrální, nevýrazná, nezúčastněná

♣♣ červená - silná, energická, vitální, aktivní, sexuální, soutěživá, impulzivní

♣♣ zelená - klidná, nezdolná, pevná, přirozená, vytrvalá

♣♣ modrá - klidná, relaxační, estetická, empatická

♣♣ žlutá - veselá, uvolněná, spontánní, aktivní, perspektivní

♣♣ hnědá - pohodlná, jistá, uspokojující, smyslová, pohodová

♣♣ fialová - citlivá, nestabilní, nezralá, intuitivní, nereálná

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



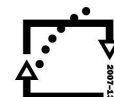
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 1.5 Nástroje komunikace

Za nástroje komunikace můžeme považovat vše, co nám pomáhá se spojit, komunikovat s druhými lidmi. Pomocí nich předáváme nebo sdělujeme ostatním informace.

Patří sem tedy:

- televize, noviny, časopisy, knihy
- internet
- telefon
- email
- osobní setkání
- a další

Jaké znáte další nástroje komunikace?

Jaký myslíte, že je nejpoužívanější nástroj komunikace dnešní doby?

Jakým způsobem nejčastěji komunikujete s druhými lidmi?

Jaký druh kontaktu je Vám nejpříjemnější?

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

## 2. Efektivní komunikace

### 2.1 Sebeprosazování a empatie

#### Empatie

Vcítění se do prožívání a motivů druhých. Pro schopnost empatie je užitečné umět odložit svoje vlastní názory, hodnoty a předsudky. Jde o to umět pochopit, proč člověk jednal tak, jak jednal, jaké z toho má pocity a jaký má na kterou věc názor, kdy jedná proti svému přesvědčení a kdy se naopak to, jak se chová navenek, odpovídá tomu, co cítí uvnitř. Důležité je umět se oprostit od vlastních hodnot, pocitů, názorů, předsudků... Pod jejich vlivem se uzavíráme možnosti druhým porozumět a přiblížit se jim.

#### Empatická asertivita - typické výroky:

- „Chápu tě, musí to být nepříjemný pocit.“
- „Myslím, že jsi chtěla říci, že je ti to líto. Rozumím tomu dobře?“
- „Rozumím, že to takhle vidíš, a respektuji to.“
- „Na tvém místě bych jednal podobně.“
- „Rozumím tvým obavám o mé zdraví a cením si, že se staráš, ale hodlám jednat podle svého.“
- „Rozumím, můj návrh se ti nelíbí. Máš nějaký jiný návrh.“

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

## 2.2 Efektivní vedení komunikace

### **Pokládejte převážně otevřené otázky**

„Pane Nováku, z jakého důvodu...?“  
„Jaké informace potřebujete k ...?“  
„Kde máte...?“

### **Přímé efekty:**

- udržíte vedení jednání
- získáte informace o potřebách
- získáte čas na taktiku a promyšlení dalšího postupu

### **Aktivně naslouchejte a hledejte skutečné příčiny**

„Vy tedy říkáte, že jste zjistil...“  
„Pane nový, chápu Vaší situaci, pojďme si to znovu projít a navrhneme nějaké řešení“

- dáváte tím najevo zájem o klienta
- ověřujte si, zda správně chápete

### **Sledujte atmosféru situace, pozornost a zájem klienta**

„Pane Nový, jsou mé informace pro Vás srozumitelné?“  
„Jak se vám líbí tento návrh?“

- snadněji odhadnete Váš další postup
- sledujete dosažení Vašeho cíle

### **Čiňte si poznámky a provádějte dílčí a závěrečné shrnutí**

„Pane Nový, rád bych vám shrnul, k čemu jsme dospěli...“  
„Pokud to shrneme, situace je ...“

- upevňujete pozici Vašemu záměru
- uklidňuje v situaci bezvýchodnosti

### **Hovořte stručně, věcně a promyšleně**

„Naším cílem je...“  
„Je to prosté, věc, která nás trápí, je...“

- vedete směr jednání

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.3 Asertivní přístup k jednání – Manipulace a obrana před ní

#### MANIPULACE

- Nepřímé chování - skrytý cíl
- Jde o vítězství, ne o spolupráci .
- Vyvolání pocitů viny.
- Křik, výčitky, předstírání bezmocnosti, lichotky, pláč.

#### AGRESIVNÍ JEDNÁNÍ

- Útočí, zraňuje, ponižuje druhé.
- Má vždy pravdu, nepřizná chybu.
- Přehnané sebevědomí a útočnost zastírají nejistotu.
- Potřebuje vítězit, vyvolává konfrontaci.
- I sarkasmus, ironie, významné mlčení.
- „Sladký“ agresor (myslím to s Vámi dobře, pomáhám).

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

#### PASIVNÍ JEDNÁNÍ

- Bezbrannost vůči požadavkům druhých, pocit, že jej využívají.
- Nízká sebejistota, nejistota.
- Často ustupuje, omlouvá se.
- Vyhýbá se výměně názorů.
- Nadměru snaživý, aby ho nekritizovali.

#### ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ

- Ví, co chce dělat a jak, jasně sděluje svá přání.
- Zvažuje důsledky svého jednání.
- Jedná klidně, nezvyšuje hlas, působí uvolněně.
- Naslouchá druhým.
- Kritizuje věcně, konstruktivně, je schopen kompromisu, neponižuje a nezraňuje druhé.
- Jde mu více o spolupráci než vítězství.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.4 Zvládání emocí a sebekontrola

#### Silné emoce držte na uzdě

Bez ohledu na to, proč konflikt vzniknul a kdo je v právu, snažte se nenechat unést. Soustřeďte se na hledání řešení, ne osobní záležitosti. Pokud cítíte, že nejste schopni se ovládnout, zvyšujete hlas a emoce již nemáte pod kontrolou, vyklidte po vzoru diplomatů na okamžik prostor. Nejde o útěk, ale o to nejlepší, co můžete pro řešení situace v takovou chvíli udělat. Vraťte se, až budete klidní a schopní pokračovat.

#### Jak se ovládnout?

- Uvědomujte si své pocity a pozorujte je (do „deníku emocí“ pište, co jste zpozorovali a co to dělá v těle).
- Přemýšlejte nad příčinami svých pocitů (př. „byl jsem nervózní z vystoupení před spolužáky“).
- Zkoumejte důvody (př. „jsem výbušný, kdykoliv mě vyučující, rodič, kamarád kritizuje“).
- Zmírněte emoce, (př. „začnu se smířovat s tím, že kritika patří k šéfově práci, zkusím přijímat kritiku od druhých lidí“).

#### Když emoce útočí

- Neberte si kritiku nebo útok osobně - vždy se jedná o pohled druhého, který neznamená, že jste špatní.
- Pokud máte chuť být hrubý, vulgární, zvýšit hlas, nebo se Vám chce plakat, několikrát se zhluboka nadechněte, napočítejte do deseti, nebo odejděte na toaletu, kde si opláchněte obličej studenou vodou.
- Naučte se některou jednoduchou relaxační techniku a používejte ji.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.5 Asertivní „NE“ a odmítání bez viny

Máme asertivní právo cokoliv odmítnout, a to bez pocitu viny a nutnosti vysvětlování a ospravedlňování!  
Nacvičte si říkat prosté „NE“ na nepřijatelné požadavky Vašeho okolí, a to bez pocitu viny. K tomu potřebujete:

- Rozumět svým vlastním pocitům a potřebám.
- Zodpovědět si pro sebe otázku: Opravdu chci vyhovět? Co se stane, když odmítnu? Jednám z pocitu viny? (pocit viny je spolehlivým indikátorem toho, že se s námi někdo snaží manipulovat!) Mám strach z negativní reakce druhého (zlost, agrese, odmítnutí, msta)?

#### Prosté „ne“ nebo vysvětlení?

Zda odmítneme prostým slůvkem „ne“ („nechci, nemám zájem“), záleží na situaci a vztahu s protistranou. Blízkým lidem, s nimiž si chceme zachovat dobré vztahy, je dobré vysvětlit důvod spíše než vtíravému pouličnímu prodáváči, kterému bychom tím jen poskytli prostor pro další přesvědčování. Nevymýšlejte si výmluvy, zkušený partner Vás z nich hlavně usvědčí a budete se (právem) cítit hloupě.

*Příklad: „Já tě naprosto chápu (empatie). Opravdu ti v tom však nemohu pomoci (asertivní ne).“*

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.6 Jednání s pasivním klientem

**PASIVNĚ** jednající člověk nedovede jasně sdělit svá přání a potřeby. Je také „bezbranný“ vůči požadavkům druhých. Chybí mu jistota v jednání, trápí ho, že se nedovede přiměřeně uplatnit. Neodolá manipulativním trikům. Při náznaku kritiky se začne omlouvat, vysvětlovat. Někdy se snaží druhými skrytě (pasivně agresivně) manipulovat a svou (někdy hranou) bezmocí je přimět k tomu, aby mu vyhověli.

#### DOPORUČENÍ PRO JEDNÁNÍ:

- **Aktivní naslouchání.**

- **Projevení porozumění + sebeodhalení**

„Chápu Vás..“, „Rozumím“, „Ano, znám ten pocit, kdy si člověk připadá úplně bezmocný...“.

- **Reakce zpětnou vazbou + vedení klienta k přímému vyjádření požadavků**

Poskytněte druhému zpětnou vazbu o tom, jak na Vás jeho chování působí a spojte ji s dotazy na konkrétní požadavky: „Teď tak docela nerozumím tomu, co očekáváte, můžete mi to upřesnit? Potřebuji si v tom udělat jasno ...“, „S čím konkrétně jste nespokojen? Nechci, abyste odcházel rozladěný, proto potřebuji vědět, co je pro Vás přijatelné a co ne.“

- **Vyjádření asertivního „NE“ + gramofonová deska**

Pokud je partner v roli „chudáčka“ a zkouší různými způsoby dosáhnout svého, projeďte pochopení, ale klidně a vytrvale stůjte za svým a opakujte to, čeho chcete dosáhnout (Ize použít pouze, pokud jste 100% v právu - např. reklamační řád). „Mrzí mě, že Vám to způsobilo takové problémy, ale nemohu Vám vyměnit zboží po záruce.“

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.7 Jednání s agresivním klientem

**AGRESIVNĚ** jednající člověk se prosazuje na úkor jiných. Nedbá na jejich práva a oprávněné požadavky. Ponižuje a sráží sebedůvěru ostatních. Někdy sice dosáhne svého, ale lidé k němu mají rezervovaný, často záporný vztah. Oplácení mu stejnou mincí. Agresivně jednající člověk dosáhne často pouze jediného - dočasně se zbaví napětí. Když popisuje své „úspěchy“, tak barvitě líčí, jak to protistraně řekli pěkně „od plic“, jak jí to „vytmavili“. Nechybí jim sebevědomí či spíše pseudosebevědomí. Všechny své nezdary musí proto sami pro sebe přeměnit na úspěch. Agresor působí nesympaticky, nepříjemně, máme tendenci z komunikace uniknout.

#### DOPORUČENÍ PRO JEDNÁNÍ:

- **Aktivní naslouchání**
- **Selektivní ignorování:**

Vhodné v případě kritiky manipulativní, nevěcné nebo příliš obecné. Dejte jasně najevo, že jste dobře slyšeli, ale nevyjadřujete se k tomu. Vyhněte se tak zkratovému chování a zároveň přispějete k asertivitě druhého. Pokud kritik pokračuje v konkrétnějším duchu, můžete následně navázat věcnou komunikací.

- **Projevení pochopení + návrat k řešení problému:**

„Chápu vás, to pro Vás musí být nepříjemné. Pojďme si společně projít, co můžeme udělat...“

- **Dotazy na konkrétní důvody jeho požadavků, názorů, odmítnutí**

Místo argumentace, nesouhlasu a trvání na svém rozvíjejte jeho argumentaci otázkami:

„Mohu se zeptat, s čím konkrétně srovnáváte..., co vám konkrétně připadá..., co přesně si představujete pod...?“

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.8 Aktivní naslouchání

#### DOPORUČENÍ PRO KVALITNÍ NASLOUCHÁNÍ:

1. Soustředíme se na to, o čem se mluví a snažíme se vyloučit vyrušování (včetně vlastních myšlenek!).
2. V duchu si opakujeme klíčová slova a věty nebo čísla a jména - pomáhá to uchování v paměti.
3. Sledujeme neverbální řeč protistrany - gesta, mimiku, postoj, změny hlasu a srovnáváme, zda odpovídají tomu, co sděluje slovy.
4. Dáváme najevo svůj zájem a pozornost nakloněním k partnerovi a soustředěným výrazem obličeje.
5. Všimáme si přestávek nebo změn rytmu řeči - signalizují vhodnou dobu pro odpověď nebo kladení otázek.
6. Poskytujeme zpětnou vazbu - jako potvrzení, že řeč sledujeme a správně chápeme sdělení.
7. Pozorně sledujeme informace, které pro nás mají osobní význam - jejich obsah bychom měli pochopit a vyhodnotit, než partner odejde, při nejasnostech se doptáme: „Myslíte tím tedy to, že...“, „Rozumím tomu správně, že...“.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.9 Uplatnění asertivních zásad v obraně proti manipulaci

#### 1. Jednáme věcně. Nereagujeme na osobní invektivy.

Odpovídáme pouze na faktické a racionálně postavené argumenty. Citově zabarvená slova přehlízíme. Protivník je časem donucen přijmout náš „chladný“ způsob komunikace.

#### 2. Trváme na svém.

Pokud se snažíme prosadit skutečně oprávněný požadavek (jsme si jistí), opakujeme jej stále znovu jinými slovy. Např.: „Ne, teď nemám čas.“ „Musím už opravdu jít.“ „Velmi spěchám, teď ti nemohu pomoci.“

#### 3. Klademe vhodné dotazy.

Zaútočí-li na nás někdo kritikou, doptáváme se na konkrétní podrobnosti jeho kritiky. Zjistí, že chceme spolupracovat a jeho agrese opadne, protože se musí soustředit na vysvětlování našich otázek a to, s čím je konkrétně nespokojen.

#### 4. Druhému otevřeme dveře.

Pokud na nás protistrana útočí, vyjdeme jí vstříc „otevřením dveří“, uznáme argumenty, na kterých může něco být, kritiku nepopíráme. V odpovědi je dobré použít partnerova slova. „Zase si přišel pozdě. Jsi nespolehlivý a vytváříš si špatnou pověst.“ „To je pravda, přišel jsem dnes pozdě.“ Můžeme dodat: „Ale mě to neznepokojuje.“

#### 5. Připustíme své chyby.

Uznáme své chyby, aniž bychom se za ně omlouvali nebo je vysvětlovali a zdůvodňovali. „Ano, zmýlil jsem se.“ „Ano, neodhadnul jsem to správně. Pojdme se podívat, co se s tím dá udělat.“

#### 6. Navrhujeme kompromis.

Snažíme se naléznout řešení, které vyžaduje jisté ústupky nás obou, ale které nám současně dává jisté výhody.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.10 Získání pozornosti při komunikaci/jednání

- Začněte zajímavou informací o partnerovi.
- Ukažte znalosti o potencionálních potřebách partnera.
- Vyjádřete zájem o partnera a jeho problémy.
- Připravte si nápady jak být užitečný pro partnera.
- Nalézejte společné hodnoty a zájmy.
- Vytvořte příjemnou atmosféru.
- Buďte kompetentní a mějte znalosti a informace ze svého oboru.

Která je ta podstatná a důležitá informace, kterou si získáte pozornost konkrétního partnera?

Co jste si připravili a jakou máte strategii?

Čím můžete vy získat pozornost u Vašeho dalšího partnera?

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 2.11 NA jaký druh komunikace/jednání se připravujete?

#### Výhra - prohra nebo výhra - výhra?

#### Jinými slovy bude při jednání zvýrazňováno soupeření nebo spolupráce?

1. Existuje možnost, že s druhou stranou budete ještě někdy jednat? Jste na ní z důvodu, aby byla dohoda uzavřena, závislý? Pak se držte strategie výhra - výhra. Snažte se o dohodu a berte na zřetel spokojenost druhé strany.
2. Kupujete něco na inzerát? Jednáte s odhadcem škod, která zastupuje arogantního řidiče, který vás svojí vinou naboural a zranil v autě? Jednorázové obchody, krátkodobé vztahy a situace, ve kterých druhá strana nemůže překazit realizaci dohody bývají vyjednávány stylem výhra - prohra.
3. Jednání stylem výhra - výhra musí být oboustranné. Pokud druhá strana jedná stylem výhra - prohra a nechce to změnit, je nutno se přizpůsobit. Jedná-li se o situaci, která vyžaduje dlouhodobý vztah nebo závislost při realizaci dohody, tedy strategii výhra - výhra a druhá strana to nebere v úvahu, pak je lépe zvážit, zda je nutné se do takového jednání pouštět.
4. Další důležitou otázkou je, zda mají jednání nějakou spojitost s budoucími jednáními. Bude se jednat o precedens?
5. Chce druhá strana vůbec dospět k dohodě? Proč lidé jednájí a přitom nechtějí dospět k dohodě?
  - a) aby měli alibi před nějakou třetí, oběma nadřizenou stranou
  - b) aby něco oddálili (mezitím se snaží uzavřít obchod s konkurencí)
  - c) aby získali informace či zkušenosti
  - d) aby vyzkoušeli sami sebe, jak dokáží vyjednávat
  - e) protože je baví dosahovat pro ně výhodné dohody, která je přestane bavit ihned po jejím dosažení

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 3. Krizová komunikace

#### 3.1 Konflikt

Co je to konflikt? Sestavte si svou vlastní definici.

.....

.....

Co způsobuje konflikt? Co ho spouští?

Oddělte to co je příčinou a to čím konflikt spustíme, jak ho začneme.

Spouštěče konfliktů:

- Zase jdeš pozdě. Pořád chodíš pozdě. Jsi tak bezohledný k mému času a k mým zájmům.
- Už nesnesu další víkend sedět doma a dívat se na televizi. To už nebudu dělat.
- Myslíš si, že jsem tlustá, co?
- Měla ses mu více věnovat, když nás potřeboval. Já byl pořád v práci.
- Neměl jsi to říkat. Nelíbí se mi, když to říkáš.

Přetvořte výše zmíněné věty tak, aby nepodporovali vznik konfliktu, ale aby bylo řečeno podstatné.

Druhy konfliktů:

**Obsahové** – konflikty jejichž předmětem jsou předměty, události, osoby, např. jak hodnotný je nějaký film, na co se dívat v televizi, spravedlnost poslední zkoušky, za co utratit své úspory.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

**Vztahové** – tyto konflikty nevznikají ani tak z vnějších příčin, jako ze vztahů mezi jedinci. Jedná se např. o situace, kdy mladší bratr odmítá poslouchat staršího bratra, nebo partneři chtějí mít stejné rozhodovací právo při plánování dovolené,...Jedná se o spory, kdo bude vedoucí osobu, o rovnost vztahu, nebo o to, kdo má právo určovat pravidla chování.

### 6 nejčastějších příčin konfliktu:

- Intimní spory v oblasti lásky a sexu
- Mocenské spory, např. přílišné požadavky nebo sobeckost, nerovnoprávnost ve vztahu, kamarádi, volný čas
- Spory o osobní nedostatky jako alkoholismus, kouření, péče o zevnějšek, styl řízení.
- Spory o osobní vzdálenost jako častá nepřítomnost, školní a pracovní závazky.
- Sociální spory jako politické a sociální problémy, rodiče, osobní hodnoty.
- Spory kvůli nedůvěře, například na téma předchozí milenci a lhaní.

Pokud se naučíte rozlišovat konflikty OSAHOVÉ a VĚCNÉ pomůže vám to porozumět konfliktu a efektivně jej řídit.

### Podmínky pro řešení konfliktů:

- řešte konflikt v soukromí
- zvolte čas řešení konfliktu
- konflikt můžete chápat a řešit pouze tehdy, pokud jej definujete
- hádky o dřívější chování, o členech rodiny a situacích, které nemůžete změnit jsou kontraproduktivní

### Po konfliktu:

- Učte se z konfliktu a z procesu, kterým jste prošli ve snaze konflikt vyřešit.
- Můžete např. určit
  - o Použité strategie.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- Potřebuje partner čas na uklidnění.
- Potřebuje partner zvláštní prostor.
- Můžete říci, kdy se menší problémy vystupňují ve velký spor.
- Může vyhubavost zhoršit situaci.
- Které problémy jsou obzvlášť citlivé a mohou vyvolat konflikt – dá se jim vyhnout?

### *Hra – Boj o přežití*

#### **Boj o přežití**

---

Vy a skupina vašich přátel jste si pronajali chatu v Kaskádovitých horách, která se nachází sto padesát kilometrů východně od Tacony ve státě Washington. Doufali jste, že si užijete víkend na počátku podzimu. Když jste se v sobotu brzy ráno probudili a podívali se z okna, viděli jste, že země je pokryta hustou sněhovou pokrývkou. Předpověď počasí v rádiu potvrdila vaše nejhorší obavy: první letošní sníh přišel nečekaně brzy. Podle předpovědi by v průběhu dne, při nárazovém větru o rychlosti až 130 km za hodinu a teplotách okolo  $-20^{\circ}$ , měly napadnout dva až tři metry sněhu. A jako by to ještě nestačilo, bouře by měla podle předpovědi trvat čtyři nebo pět dní.

Vzhledem k tomu, že vaše skupina tuto oblast nezná, nepřipravili jste se na tyto povětrnostní podmínky. Nepřinesli jste dostatek zásob na více než tři dny a navíc jste spálili příliš mnoho ze zásob dřeva. Rozhodli jste se, že použijete vysílačku a přivoláte pronajatý vrtulník. Vzhledem k tomu, že povětrnostní podmínky nejsou ještě tak špatné, kontaktovaný pilot je ochoten vás přepravit. Dorazí ještě před polednem.

Po odstartování se vánice začíná zhoršovat, až je viditelnost téměř nulová. Bez jakéhokoli varování, třicet minut po startu, se váš vrtulník nečekaně zřítí a dopadne na zalesněný svah na okraji malé mýtiny vysoko v horách.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Levá přední část vrtulníku je zdemolovaná a deska je zničená. Palivo z proražené palivové nádrže již vyteklo do údolí. Pilot je mrtev.

Vyprostíte se z vrtulníku a zjistíte, že nikdo není vážně zraněn. Ačkoliv na sobě máte bundy s kapucemi, teplé kalhoty, svetry, rukavice a pohorky; ledový vítr snadno profoukne váš oděv. Vaše boty se boří do hloubky dvou stop čerstvě napadaného sněhu, který pokrývá zem. Zavazadla jste zanechaly na chatě kvůli omezené nosnosti vrtulníku, ale na jeho palubě jste našli několik předmětů, které by vám mohly pomoci vše přestát. Nasloucháte větru, který se prohání po horách a pozorujete, jak přibývá vířícího sněhu. Zvažujete, zda se vám podaří přežít.

Váš úkol:

Vaším prvním úkolem je rozhodnout se, zda zůstanete na místě nehody a budete čekat na záchránce nebo zda se vydáte na pochod. Jakmile se rozhodnete, musíte určit pořadí důležitosti předmětů nalezených ve vrtulníku pro vaše přežití v Kaskádovitých horách. Číslem „1“ označte nejdůležitější předmět, číslem „12“ označte nejméně důležitý předmět. Předpokládáte, že:

- počet těch, kteří přežili, se rovná počtu členů vašeho týmu
- jste to vy, kdo jste v popisované situaci
- tým se dohodl, že bude držet při sobě
- všechny nalezené předměty jsou v dobrém stavu

### Krok 1

V dalším textu je uvedeno 12 předmětů, které byste měli seřadit podle jejich důležitosti. Číslo „1“ přiřadíte nejdůležitějšímu předmětu, číslo „2“ druhému nejdůležitějšímu předmětu a tak dále, až se dostanete k číslu „12“, kterým označíte nejméně důležitý předmět. Každý člen týmu musí každý předmět ohodnotit sám.

Nediskutujete o vzniklé situaci, ani o nalezených předmětech, dokud všichni členové týmu neskončí s hodnocením.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Své vlastní vyhodnocení nalezených předmětů zaznamenejte do následující tabulky. Na splnění tohoto kroku budete mít 10 minut.

### Osobní hodnocení

PŘEDMĚT	POŘADÍ
5 signálních raket (vystřelovací typ včetně pistole)	
Sada vybavení pro běh na lyžích pro jednoho (hole, boty, lyže)	
Hrnc na vaření	
Dobíjecí baterka	
Rybářský vlasec a háčky	
Jednorázový zapalovač	
Sekyra	
Lahvička sedativ	
1 pár sněžnic	
Klubko provázku	
Kapesní nůž s jednou čepelí	
Puška	

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Krok 2

Vaším úkolem je, abyste jako tým zvážili úkol popsany v korku 1 a formulovali rozhodnutí týmu týkající se důležitosti 12 nalezených předmětů. Váš tým by měl dosáhnout konsensuálního rozhodnutí. Následující doporučení vám pomohou dosáhnout dohody:

- předpokládejte, že problém je řešitelný a že některá řešení budou pravděpodobně lepší než jiná
- nedělejte žádná osobní rozhodnutí
- předtím, než začnete prosazovat svůj názor, zvažte i názory ostatních
- pokuste se do rozhodovacího procesu zahrnout všechny členy týmu
- mějte na paměti, že odlišné názory mohou vést k dosažení lepšího rozhodnutí založeného na více informacích

Zaznamenejte výsledky rozhodnutí vašeho týmu do následující tabulky (neměňte nic na vašem pořadí, které jste si zaznamenali do tabulky při kroku 1)

### Týmové hodnocení

PŘEDMĚT	POŘADÍ
5 signálních raket (vystřelovací typ včetně pistole)	
Sada vybavení pro běh na lyžích pro jednoho (hole, boty, lyže)	
Hrniec na vaření	
Dobíjecí baterka	
Rybářský vlasec a háčky	
Jednorázový zapalovač	
Sekyra	

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Lahvička sedativ	
1 pár sněžnic	
Klubko provázku	
Kapesní nůž s jednou čepelí	
Puška	

PROSÍM S DALŠÍM ÚKOLEM ZAČNĚTE AŽ PO VYHODNOCENÍ KORKU 1 A 2!

### Krok 3

Nejprve označte vaše vlastní hodnocení, které jste zapsali v korku 1. Potom přepište pořadí každého předmětu do hodnotícího formuláře níže. Pro každý předmět na seznamu vypočítejte rozdíl mezi vaším hodnocením a hodnocením expertů na přežití.

Pokud jste například kapesnímu noži s jednou čepelí přidělili 10. místo a experti ho zařadili na 8. místo, výsledek pro tento předmět je 2 (tzn. rozdíl mezi vaším hodnocením a hodnocením expertů, 10 - 8).

Pokud jste však tento předmět dali na 6 místo, je výsledek stále 2 (8 - 6). Ignorujte všechny znaménka plus a minus. Dále sečtěte všech 12 výsledků a dostanete tak svůj vlastní celkový výsledek.

Nakonec porovnejte rozhodnutí týmu zaznamenané v korku 2 s názorem expertů a získaná čísla zaznamenejte do níže uvedené tabulky.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Předmět	Expert	Osobní hodnocení	Osobní výsledek	Týmové hodnocení	Týmový výsledek
5 signálních raket (vystřelovací typ včetně pistole)					
Sada vybavení pro běh na lyžích pro jednoho (hole, boty, lyže)					
Hrnc na vaření					
Dobíjecí baterka					
Rybářský vlasec a háčky					
Jednorázový zapalovač					
Sekyra					
Lahvička sedativ					
1 pár sněžnic					
Klubko provázku					
Kapesní nůž s jednou čepelí					
Puška					

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Vyjádření expertů:

Uvádíme krátké zdůvodnění pro pořadí důležitosti jednotlivých předmětů nalezených ve vrtulníku. Toto vysvětlení samozřejmě nepředstavuje všechny možné způsoby použití specifikovaných předmětů, poukazuje spíše na primární důležitost každého z nich.

#### 1. Jednorázový zapalovač

Oheň je naším nejdůležitějším prostředkem pro přežití. Musíte zabránit prochlazení, rozpouštět sníh na pitnou vodu a dávat signály vašim záchráncům. Zapalovač vám v případě potřeby vždy poskytne spolehlivý plamen.

#### 2. Hrnc na vaření

Při čekání na záchranu si pravděpodobně ani nebudete mít co uvařit. Hrnc je však naprosto nezbytný pro rozehrání sněhu na pitnou vodu. Vzhledem k tomu, že požívání sněhu ochlazuje celé tělo a přispívá k podchlazení, je velmi důležité přeměnit před použitím sníh na vodu.

#### 3. Sekyra

Jak bude ubíhat čas, budete mít potíže se sháněním dřeva na oheň. Budete ho muset nasekat, hlavně pak najít větší větve, které vydrží hořet delší dobu. Sekera vám bude také užitečná, až budete muset nasekat větve jehličnatých stromů, s jejichž pomocí pak opravíte kabinu vrtulníku, abyste získali ochranný přístřešek.

#### 4. Jeden pár sněžnic

I když v zájmu přežití musíte zůstat na místě nehody, sněžnice vám budou užitečné při chůzi ve sněhu ve chvílích, kdy budete opravovat kabinu vrtulníku, sbírat dřevo na oheň, zakládat signální oheň.

#### 5. Pět signálních raket

Signální rakety umožní vyslat okamžitý signál, což by se vám mohlo hodit ve chvíli, kdy něco uslyšíte nebo někoho uvidíte ještě předtím, než se vám podaří zapálit signální oheň. Rakety jsou první předmět, bez kterého byste se snadno obešli – není příliš důležitý pro přežití.

#### 6. Klubko provázku

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Provázek se může hodit při opravě vašeho úkrytu nebo při svazování větví do otýpek. Budování dalších ochran proti větru okolo dveří vrtulníku bude jednodušší, když budete mít možnost jednotlivé předměty svázat provázkem.

### **7. Dobíjecí baterka**

Bateriové světlo by nemělo v těchto teplotách dlouhého trvání. Vzhledem k tomu, že nemáte možnost baterku žádným způsobem dobít, nemá pro vás velkou cenu. Může vám být užitečné v průběhu první noci při zajišťování tábořiště.

### **8. Kapesní nůž s jednou čepelí**

V situaci, kdy jde o přežití, je člověk klidnější, když má u sebe i nůž, ale sekýra je mnohem užitečnější. Nůž vám může trochu usnadnit rozdělení ohně. Pokud byste ho ale neměli, moc by vám nescházel.

### **9. Nabitá puška**

Na lovecké výpravě by vám byla puška velmi užitečná. Pravděpodobně však neuvidíte nic, na co byste mohli střílet ve vánici. Možnost použití pušky jako signálního prostředku je také omezená. Vaše záchrana s největší pravděpodobností přijde ze vzduchu a signální výstřel by v záchranném letadle nebo vrtulníku nebyl slyšet.

### **10. Jeda sada vybavení pro běh na lyžích**

vzhledem k tomu, že se nevydáte na velké vzdálenosti, nemáte ani potřebu mít něco, co vám umožní projít poměrně velkým územím. V místě tábořiště pro vás bude mnohem snadnější se pohybovat se sněžnicemi.

### **11. Rybářský vlasec s háčky**

Vzhledem k tomu, že vám nehrozí vyhladovění, chytání ryb nic neřeší. V dané situaci navíc neexistuje nic, co by naznačovalo, že se v okolí nachází jezero nebo potok, kde by se mohli chytat ryby.

### **12. Lahvička sedativ**

I když pokušení vzít si jeden či dva prášky na uklidnění po nehodě je veliké, není to pro vás to nejlepší, a to hned z několika důvodů. Vaše existence závisí na kvalitě vašich rozhodnutí, přičemž velmi často rozhodujete o věcech, o kterých toho moc nevíte. Cokoliv, co by jen maličko bránilo rozumnému uvažování, by molo být smrtelně nebezpečné. Sedativa zpomalují tělesné procesy a mohou tak urychlit podchlazení.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 3.2 Strategie efektivního řízení konfliktu:

#### 1. Vyhýbání se sporům a čestný boj

Nehromadit konflikt, neodcházet, neuzavírat se, neuzavírat konflikt bouchnutím dveří. Čestně se postavit k řešení konfliktů.

#### 2. Násilí a rozhovor

Na místo násilí hovořte. Naslouchajte – otevřenost, empatie, pozitivnost.

#### 3. Pytlování a soustředění na přítomnost

Pytlování = skladování stížností. Pytlovač místo výměny názorů vytáhne všechny minulé důvody ke stížnostem. Většinou, když pytluje jeden v konfliktu, pytluje i ten druhý. Je nutné soustředit se na přítomnost = konstruktivní.

#### 4. Útko a akceptace

Útok může mít formu osobního odmítnutí a ran pod pás. Akceptace naopak znamená vyjadřování pozitivních pocitů k druhé osobě.

#### 5. Posilování image a oslabování image

Při posilování image partnerovi vytváříte sebedůvěru a můžete předcházet konflikt. Při oslabování image útočíte – jednáte s druhou osobou jako s nekompetentní, nedůvěryhodnou. Tento konflikt může vést k poškození osobnosti nebo pověsti.

#### 6. Verbální agresivita a polemičnost

Verbální agresivita je metoda řešení sporu vyvoláním psychického stresu. Polemičnost = ochota argumentovat pro nějaký názor – snaha říkat co si myslíte o důležitých otázkách,... Zaměřte své argumenty spíše na problém než na lidi.

#### 7. Vítěz – poražený a vítěz – vítěz

Vítěz X poražený – vyhraje pouze jeden – nedojde ke společné souhře a k vyřešení problému formou kompromisu.

Výhra X Výhra – dojde ke kompromisu a k vyřešení konfliktu a k rovnováze.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



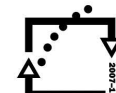
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 3.3 Typy chování v konfliktech:

#### Ofenzivní typ:

- Typické způsoby chování
  - o Řekne otevřeně, co m vadí.
  - o Je spontánní a impulzivní ve svých reakcích, nepřemýšlí dlouho, co řekne.
  - o Nemůže se soustředit na nic jiného, dokud přetrvává rozpor.
  - o Snadno se cítí napaden a zahajuje bezprostřední protiútok.
  - o Podrobně vyloží své stanovisko, zkusí o tom přesvědčit druhé.
  - o Raději mluví než naslouchá.
  - o Projevuje své emoce.
- Konstruktivní aspekty
  - o Konflikt se stává zřetelným.
  - o Navazuje kontakt s druhými.
  - o Jeho partner v konfliktu ví, na čem je.
  - o Nezadržuje hněv či pocit příkoří.
- Nevýhodné aspekty
  - o Působí na ostatní zastrašujícím či provokujícím dojmem.
  - o Dělá se napadnutelným zřetelně přehnanou reakcí.
  - o Nevnímá potřeby druhých nebo je vnímá pozdě.
  - o Přispívá k rychlému vyhocení konfliktu.
  - o Způsobuje dodatečné pocity viny.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Defenzivní typ:

- Typické způsoby chování
  - o Čeká, že druhý zahájí kontakt.
  - o Dlouho zvažuje, než začne mluvit o konfliktu.
  - o Přesně promýšlí volbu svých slov.
  - o Naslouchá, než prezentuje své stanovisko.
  - o Hodně se ovládá, málo dává najevo citová hnutí.
- Konstruktivní aspekty
  - o Nerozčiluje se kvůli maličkostem.
  - o Je ochoten naslouchat a snaží se pochopit druhého.
  - o Umí dobře kontrolovat vlastní emoce.
  - o Dobře zváží, co chce říct.
- Nevýhodné aspekty
  - o Dělá mu potíže začít mluvit o konfliktech, příliš dlouho vyčkává.
  - o Nevyjadřuje otevřeně své potřeby, neřekne (jasně), co chce.
  - o Má sklony k taktikám jako urážení se, nespokojenost s ničím, manipulace, intriky.
  - o Přispívá k protahování a zhoršování konfliktů.
  - o Stahuje se zpátky, ztrácí kontakt s partnerem v konfliktu.
  - o Potlačuje hněv tak dlouho až „vybuchne“.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



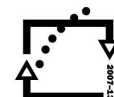
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak se chováte v konfliktech právě vy?

Zvažte, jaké typické způsoby chování v konfliktech uplatňujete.

### **Otázky k zamyšlení:**

**Odpovězte si na tyto otázky. Popište co nejkonkrétněji vaše chování při konfliktu:**

- **Jaká je má často první spontánní reakce?**
- **Jaké jsou mé typické způsoby chování?**
- **Jaké je mé typické vyjadřování?**
- **Jaká je má řeč těla?**
- **Jak asi působím na druhé?**

S jakým postojem vstupujete do konfliktů?

Sebeuvědomění má 2 stránky – Jste sami o sobě přesvědčeni a kromě toho respektujete také ostatní a uznáváte také platnost jejich přesvědčení?

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

<p><b>Základní postoj ++</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Považujete sebe za stejně důležitou jako jiné.</li> <li>- Považujete druhé za důvěryhodné.</li> <li>- Máte v zásadě pozitivní postoj k sobě, svým cílům, osobnosti, stejně jako ke svému okolí.</li> </ul>	<p><b>Základní postoj +/-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- jste přesvědčeni sami o sobě, ale domníváte se, že s druhými není něco v pořádku.</li> <li>- Máte potřebu být druhým nadřazení a dokazovat jim to.</li> <li>- Rychle druhé zkritizujete a vidíte spíš jejich nevýhody a chyby než přednosti.</li> </ul>
<p><b>Základní postoj -/+</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Druzí jsou podle Vás naprosto v pořádku, jen u Vás něco nehraje.</li> <li>- Cítíte se méněcenní a podléhající druhým.</li> <li>- Jste často bezmocní a závislí na druhých.</li> <li>- Idealizujete ostatní: jim se "vždycky všechno" podaří.</li> </ul>	<p><b>Základní postoj -/-</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nevěříte ani sobě, ani druhým.</li> <li>- V podstatě pro vás život postrádá smysl.</li> <li>- Domníváte se, že vám nikdo nemůže pomoci, ale že se o to ani nikdo nepokusí.</li> </ul>

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 3.4 3 role v konfliktu:

1. PRONÁSLEDOVATEL
2. OBĚŤ
3. ZACHRÁNCE

#### Pronásledovatel:

- zastupuje výčitky, obviňování a obžalování.
- Jeho heslem je – Nejlepší obrana je útok
- Dříve než ho někdo začne kritizovat, raději ho předejde
- Jeho základní postoj v rozhovoru je- Já jsem v pořádku, ty ne
- Cítí se být nadřazený a má za to, že všechno ví a umí lépe
- Kdyby ostatní poslouchali jenom jeho, nebylo by třeba vůbec diskutovat

#### Oběť:

- Adresát pronásledovatelových výčitek
- Brání se a ospravedlňuje se, ale sám nevěří, že tím přesvědčí svého pronásledovatele.
- Skutečně se neumí ubránit
- Často si myslí, že všechno je jeho vina a považuje námitky za oprávněné
- Základní postoj oběti v rozhovoru – Já nejsem v pořádku, ty jsi v pořádku
- Snižuje sebe a své možnosti
- Raději nařiká, stěžuje si a běduje nad sebou samotnou a poohlídí se po zachránci, který je dost silný, aby ji vysvobodil z nouze a kompenzoval její vlastní domnělé slabosti

#### Zachránce:

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- Stojí při oběti proti pronásledovateli
- Nabízí svou podporu a pomoc, aby oběť nebyla úplně utlačována
- Vehementně brání oběť nebo zprostředkovává kontakt mezi ní a pronásledovatelem – myslí více na oběť
- Jeho základní postoj je – Já jsem v pořádku, ty nejsi v pořádku
- Jeho pomoc není pro oběť ve skutečnosti přínosem – svým jednáním ji shazuje
- Utvrzuje ji v předpokladu, e je bezmocná a sama to nezvládne
- Zabraňuje oběti, aby se dostala z role oběti
- Oběti svým zachráncům nejsou vždy vděční – potají jim zazlívají, že je potřebují a jsou na nich závislí

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Test - Jakou roli zastáváte v konfliktu vy

TEST – odpovídejte ANO a NE

<b>Pronásledovatel</b>			
1	Na druhé pohlížíte velmi kriticky a okamžitě zjistíte, že uváděli chybu – avšak jste-li sama upozorněna na chyby, najdete si zpravidla dobré ospravedlnění (nebo viníka)	ANO	NE
2	Vinu na problémech nebo konfliktech v zásadě přisuzujete druhým	ANO	NE
3	Druhé rychle konfrontujete s výčitkami, obviněními nebo kritikou	ANO	NE
4	Setrváváte na své pozici, protože je podle Vašeho názoru lepší	ANO	NE
5	Cítíte se zneuznaní, protože jiní nedokážou dostatečně ocenit Vaše dobré úmysly – Vy chcete přece jen to nejlepší	ANO	NE
6	Neumíte si přiznat, že děláte chyby, že jste slabá nebo že něco neumíte	ANO	NE
<b>Oběť</b>			
1	Jakmile se objeví problém, okamžitě máte pocit, že jste udělal něco špatně	ANO	NE
2	V konfliktech nebo potížích se cítíte bezmocní, bědujete a stěžujete si, místo, místo abyste aktivně hledali řešení	ANO	NE
3	Jste rychle ochotni přizpůsobit se návrhům nebo míněním jiných – Vaše vlastní představy považujete za nedůležité nebo za ne dost dobré	ANO	NE
4	Máte sklony obdivovat druhé a vidět především jejich silné stránky, ale ne jejich slabiny. Ty vidíte především sama u sebe	ANO	NE

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

5	Potají v sobě shromažďujete množství zášti a nenávisti vůči sobě či druhým, protože si necháte „mazat med kolem huby“ nebo jste permanentně odkázaná na pomoc zvenčí	ANO	NE
6	V podstatě vidíte na druhých mnoho nedostatků, což si ale netroufáte vyslovit	ANO	NE
<b>Zachránce</b>			
1	Cítíte se dobře především tehdy, když podporujete druhé a dáváte jim rady nebo jim pomáháte	ANO	NE
2	Často berete druhé pod svou ochranu, bráníte je a rádi se konfrontujete s pronásledovateli, když se jedná o boj za domněle slabší.	ANO	NE
3	Za vlastní zájmy bojujete sotva tak intenzivně jako za zájmy druhých, někdy ani nevíte, jaké jsou vlastně vaše osobní představy	ANO	NE
4	Vnímáte sami sebe jako zprostředkovatelku, která umí navodit kompromisy mezi slabšími a silnějšími – což by podle Vás sami tak dobře nedokázali	ANO	NE
5	Cítíte se vyčerpaní a prázdní, protože od Vás každý něco chce a vůbec se nedostanete k tomu, abyste mysleli sami na sebe	ANO	NE
6	Neustále máte pocit, že Vás jiní využívají a za svou pomoc nejsou zdaleka tak vděční, jak by být měli	ANO	NE

V té části, ve které jste odpověděli nejvíce ANO – takovou roli zastáváte nejčastěji při konfliktním rozhovoru.

Jak z jednotlivých rolí vystoupit a jak se jim bránit:

### **Pronásledovatel:**

- Dejte Vašemu partnerovi v konfliktu příležitost vyjádřit svůj názor.
- Nemyslete si, že víte, co si myslí nebo co chce.
- Naslouchejte a zkuste mu porozumět
- Zamyslete se sama nad sebou, které zkušenosti a minulé zážitky přispěly k tomu, že se cítíte být nadřazeni jiným

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- Zvažte, jaké bude mít následky pro budoucí spolupráci, soužití, když druhé urážíte, kritizujete nebo shazujete.

### Konstruktivní reakce, jak se ubránit pronásledovateli:

Přeslechnutí – Věcně pokračovat v hovoru a nereagovat na provokace. To ovšem často nefunguje, naopak to může pronásledovatele nalákat, aby výpad podnikl znovu.

Věcné odmítnutí – Osobními útoky ničeho nedosáhnete. Zacházejme spolu raději zdvořile. Tady nehraje žádnou roli, jak vypadám. Jde o téma...

Přerušení rozhovoru – Nejsem ochoten vést s Vámi rozhovor takovým tónem. Pokud se mnou budete nadále hovořit takovým tónem, přeruším rozhovor.

### **Oběť:**

- Prozkoumejte, jaká jsou vlastně Vaše přání a zájmy
- Promyslete si konkrétní způsoby chování, kterými můžete aktivně přispět k řešení konfliktu
- Zvažte, jaký druh podpory si přejete, abyste se mohli cítit rovnocenní
- Zamyslete se nad tím, proč máte za to, že na sebe nemůžete převzít žádnou odpovědnost

### Konstruktivní reakce, jak se ubránit oběti:

Starostlivý odstup – Co by se mělo podle tebe stát. Proč to nemůžeš převzít sám. Co bys dělal, kdybych tady nebyl, abys problém vyřešil.

Podněcování k aktivitám – Rád připravím ten rozhovor s tebou. Vést ho ale musíš sám. Rád ti pomohu najít vhodný počítačový kurz.

### **Zachránce:**

- Zvažte svou motivaci angažovat se pro druhé. Proč je pro vás tak důležitý pocit, že jste potřební.
- Budete Vašeho partnera v konfliktu motivovat k aktivitě. Neberte mu náhodou šanci, aby se víc osamostatnil?

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- Nepomáhejte bez dohody. Zeptejte se druhé osoby, jakou pomoc potřebuje. Co přesně od Vás očekává. Tak se vyvarujete nežádoucího nebo přehnaného pomáhání, které shazuje schopnosti druhého
- Věřte svému pocitu, že jste využíváni a také někdy odmítněte poskytnout pomoc
- Zeptejte se sama sebe, zda vaše pomoc není na úkor vás samotných a nebrání vám v plnění vlastních přání, potřeb nebo prací. Pokud ano, pak poskytnutí pomoci odmítněte

### Konstruktivní reakce, jak se ubránit zachránci:

Stanovit hranice – Děkuji za tvou radu. Budu o tom přemýšlet. Chtěl bych si nejdřív sám rozmyslet, co mohu dělat.

Odmítnout nežádané rady – Mokrát děkuji za tvou radu. Když budu potřebovat pomoc, řeknu ti.

Přijmout konkrétní pomoc – Mohl bys mně pomoci s (přesně pojmenovat)? Ráda bych s tebou probrala můj postup, a pak to zkusila sama.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



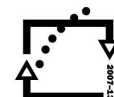
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### *Nácvik rolí jednotlivých typů konfliktního chování – pracovní list č. 12*

#### **Představení rolí v konfliktu.**

Žáci jsou rozděleni do 4 skupin, ve kterých nacvičují jednotlivé konfliktní role. Poté je před ostatními žáky hrají a získávají zpětnou vazbu. Žáci si ve skupinkách rozdělí jednotlivé role v konfliktu a nacvičí si je na vytvořené běžné situaci. Např. Cestovní agentura – účastníci zájezdu si jdou stěžovat delegátovi na nesrovnalosti svého zájezdu, se kterými se potýkají.

Delegát = oběť

Účastník A = pronásledovatel

Účastník B = zachránce

1. Předvedení rozhovoru, kdy role se nemění
2. Předvedení rozhovoru, kdy se oběť snaží postavit na vlastní nohy a vymanit se z přízně zachránce.
3. Předvedení rozhovoru, kdy se zachránce snaží odmítnout pomoc, kterou žádá oběť a podporuje ji postavit se na vlastní nohy.
4. Předvedení rozhovoru, kdy se pronásledovatel snaží vymanit z role pronásledovatele a jedná asertivně.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



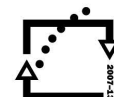
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 4. Vyjednávání

#### Některá doporučení pro efektivní komunikaci a vyjednávání – 9 kroků

9 kroků při vyjednávání:

1. NESTAVTE NA DOMNĚNKÁCH, PTEJTE SE
2. HLEDEJTE PROMĚNNÉ
3. DRŽTE SE FAKTŮ, ZŮSTAŇTE NEUTRÁLNÍ
4. ZJISTĚTE SI, OČ DRUHÉMU JDE
5. MIŘTE VYSOKO
6. NEDÁVEJTE NIC ZADARMO, VŽDY NĚCO ZA NĚCO
7. NEVYJADŘUJTE SOUHLAS S JEDNOTLIVÝMI ČÁSTMI
8. PŘEKONEJTE HROZBY A ULTIMATA
9. SNAŽTE SE O DOHODU VÝHRA - VÝHRA

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### KROK 1 - PTEJTE SE

#### NESTAVTE NA DOMNĚNKÁCH, PTEJTE SE

Dotazování je nejlepší způsob, jak zajistit, abyste porozuměli motivům a postojům svého protějšku.

- **Klad'te otázky (otevřené, alternativní)**
- **Sledujte signály řeči těla (gesta, postoj, mimika, tón hlasu, atd.)**
- **Snažte se pochopit postoje protistrany (empatie)**
- **Aktivně naslouchajte (parafrázování, nepoužívat „ALE“, shrnutí)**
- **Zjišťujte především relevantní informace a ověřte si, zda jste je správně pochopili**

### KROK 2 - HLEDEJTE PROMĚNNÉ

#### HLEDEJTE PROMĚNNÉ

Když se střetnete s pevnou hranicí, hledejte proměnné. Prostě flexibilní oblasti, kde je možné najít řešení přijatelné pro obě strany.

- **Snažte se o vedení jednání**
- **Zachovejte klid a ovládejte své emoce (nereagujte na emoce a útoky protistrany)**
- **Zapojte partnera do řešení (zjišťujte jeho nápady a požadavky)**
- **Hledejte alternativní řešení**

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



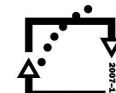
evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- Zjistěte hranice, za které nechce protistrana ustoupit
- Ověřujte si získané informace
- Buďte připravení (důkladná příprava před zahájením vyjednávání)
- Používejte „Co kdyby..., tak...“
- Dávejte vždy „Něco za něco“ (neustupujte hned na začátku)

### KROK 3 - DRŽTE SE FAKTŮ

#### DRŽTE SE FAKTŮ, ZŮSTAŇTE NEUTRÁLNÍ

Manipulativní a emocionální chování zvládejte tak, že se budete držet faktů.

- Nenechejte se vyvést z rovnováhy (pozor na úmysl nebo taktiku)
- Kontrolujte své emoce a ovládejte svou řeč těla
- Uvědomte si, v jaké rovině se jednání nachází (osobní vyřizování účtů, obrácení se na minulost, oplácení atd.)
- Vždy jednání směřujte k řešení problému (cílené vedení jednání)
- Zajistěte, ať protistrana neztratí tvář (přejděte na její stranu)
- Ověřujte si, oč vlastně jde druhé straně. Z jakého důvodu?
- Mějte na mysli svou BATNU (Best alternative to a negotiated - agreement)
- BATNA 1 - nejlepší alternativa při vzájemné dohodě
- BATNA 2 - nejlepší alternativa při nedohodě
- Udržujte správný vztah (důvěra, uspokojení potřeb, důsledky)

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- **Uvědomte si, že cílem je dohoda uspokojující obě strany**
- **Rozpoznejte a správně pojmenujte hru (taktiku protistrany)**
- **Sledujte řeč těla a ovládejte se**
- **V případě hry (taktiky) si pomáhejte (parafrázováním, zjišťováním faktů, odmlčením se)**

## KROK 4 - ZJISTĚTE SI, OČ DRUHÉMU JDE

### ZJISTĚTE SI, OČ DRUHÉMU JDE

Než předložíte svůj návrh, ujistěte se, že máte úplný seznam požadavků druhé strany

- **Ověřte si cíle protistrany (Jaké jsou jeho hlavní zájmy?)**
- **Zjistěte jeho BATNU či jiné alternativní řešení (Co se mu stane, pokud se nedohodneme? Jaké kroky učiní? Co z toho vyplývá pro mne?)**
- **Ověřte si a shrňte získané požadavky (dejte si pozor na požadavek na poslední chvíli)**
- **Aktivně naslouchejte (parafrázování a korekce)**
- **Klad'te otevřené a cílené otázky**
- **Respektujte jeho požadavky a názory**
- **Projevujte souhlas všude tam, kde to jde**
- **Respektujte pocity a emoce druhé strany**
- **Nalad'te se na jeho „vlnu“ a dávejte najevo pochopení**
- **Na to, co vás rozděluje, pohlížejte s optimismem**
- **Vytvořte přátelské klima pro vyjednávání**

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

## KROK 5 - MIŘTE VYSOKO

### MIŘTE VYSOKO

Když předkládáte svůj návrh, miřte vysoko, protože to, co klesne dolů, jen velmi zřídka stoupne nahoru. Nezačínejte cílovým požadavkem.

- **Uvědomte si svůj maximální (ideální) cíl**
- **Buďte připravení a jednejte bez emocí**
- **Musíte působit sebevědomě a kompetentně**
- **Nepřehánějte své požadavky a nepodceňujte druhou stranu**
- **Snažte se být přirození**

## KROK 6 - NEDÁVEJTE NIC ZADARMO

### NEDÁVEJTE NIC ZADARMO, VŽDY NĚCO ZA NĚCO

Za každý ústupek byste měli dostat něco na oplátku. Důležité je vždy zvážit, jakou cenu má Váš ústupek pro druhou stranu, nepoměřujte ho podle významu pro Vás.

- **Používejte spojení „Jestliže..., pak...“ „Když..., tak...“**
- **Ustupujte opatrně, pomalu a vždy bolestně (ústupky jsou Vaše vyjednávací měna)**
- **Nereagujte na taktiky nebo triky druhé strany (často to zkouší nebo na Vás dělá nátlak)**

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- **Používejte asertivní přístup v jednání (držte se faktů, buďte upřímní v tom, co je relevantní a jednejte s druhým jako rovný s rovným)**
- **Uvědomte si jeho potřeby a cíle (zvážit, jakou váhu budou mít Vaše ústupky, o co hlavně mu jde)**
- **Vždy se snažte o vedení jednání (udržujte iniciativu)**
- **Ved'te si záznam jednání (snazší pochopení jeho strategie, vyvarujete se chyb a nepřesností)**

## KROK 7 - NEVYJADŘUJTE SOUHLAS S JEDNOTLIVÝMI ČÁSTMI

### NEVYJADŘUJTE SOUHLAS S JEDNOTLIVÝMI ČÁSTMI

Nikdy nevyjadřujte definitivní souhlas s jednotlivými částmi dohody, pokud nejste v situaci, kdy můžete souhlasit s celou dohodou.

- **Buďte velmi opatrní a obezřetní v této fázi vyjednávání**
- **Sledujte taktiky druhé strany a snažte se je odhalit**
- **Nabízejte pouze potencionální řešení**
- **Vždy si nechejte něco do rezervy, nezbavujte se všech vyjednávacích trumfů**

## KROK 8 - PŘEKONEJTE HROZBY A ULTIMÁTA

### PŘEKONEJTE HROZBY A ULTIMÁTA

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jestliže se dostanete při jednání do mrtvého bodu, snažte se o krok stranou otázkami „Co kdyby...?“ souhlasit s celou dohodou.

- **Odhadněte emocionální rozpoležení protistrany (taktika nebo skutečnost)**
- **nepřístupujte na osobní útoky, narážky, ironie a snažte se o věcné jednání**
- **V případě, že odhalíte taktiku, udělejte vše pro to, abyste zachovali tvář druhé straně (nechejte mu možnost ústupu)**
- **Používejte často otázky typu „Co kdyby....?“**
- **Hledejte jiné cesty řešení**
- **Cíleně rozvíjejte návrh protistrany**

## KROK 9 - SNAŽTE SE O DOHODU VÝHRA - VÝHRA

### SNAŽTE SE O DOHODU VÝHRA - VÝHRA

Ved'te jednání v přátelském tónu a tak, aby byl výsledek přijatelný pro obě strany. To vám vytvoří dobré předpoklady pro případná další jednání.

- **Snažte se, aby navrhované řešení bylo nápadem druhé strany**
- **Dávejte si pozor na neuspokojené zájmy druhé strany**
- **Nedopust'te, aby protistrana ztratila svou tvář**
- **Nesnažte se o ukvapené a zbrklé závěry**

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

- **Přizpůsobte se typologii protistrany**
- **Oceňujte všechny nápady druhé strany**
- **Hledejte společné aspekty nebo body dohody**
- **Připomínejte minulé vzájemně prospěšné dohody**
- **Dejte mu možnost výběru (alternativní a vylučovací otázky)**
- **Pomozte svému oponentovi předložit dohodu jako jeho vítězství**

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### 5. Stres

#### Otázky k zamyšlení:

- **Co je to stres?**
- **Co u Vás vyvolává stresovou reakci?**

1. Co je to stres?

Nespecifická odpověď organismu na zátěž, respektive na jakýkoli požadavek, který je kladen na organismus.

Je to nespecifická reakce jedince na působení nejrůznějších vlivů označovaných jako stresory.

2. Co u člověka vyvolává stresovou reakci?

V dnešní době vyvolávají u člověka stresovou reakci především psychické a sociální faktory, jako jsou např. strach z výkonu, tlak výkonu, strach ze selhání, strach z odcizeného prostředí (byrokratického, přetechnilizovaného), sociální konflikty, izolace, dehumanizované vztahy mezi lidmi, nezaměstnanost, zážitky ztráty, neustálý shon a nedostatek času, honba za kariérou, ohrožení existence a životního standardu apod.

Stresová situace má za následek - Stresovou odpověď – všeobecný adaptační syndrom

Fáze	Reakce	Symptomy
1. Poplachová	Šok	Změna svalového napětí, změna krevního tlaku, zvýšení tepu, vylučují se hormony dřeně nadledvinek – adrenalin a noradrenalin, nechutenství, trávicí obtíže, bolesti hlavy, svalů, zda, pocení
2. Rezistence	Stav pohotovosti a vypětí organismu	Aktivace osy hypofýza – kůra nadledvinek, úzkost, funkční nemoci i a někdy i organické nemoci související s poškozením orgánů (cholesterol, vysoký krevní tlak, vředy dvanácterníkové a žaludeční, cévní mozkové příhody, infarkt myokardu, cukrovka, astma, alergie)
3. Vyčerpání	Únava, dekompenzace	Pocit chronické únavy, deprese, funkční nemoci a někdy i nemoci organické související s poškozením orgánů

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Jak lidé reagují na stres je v závislosti na jejich Hodnotový systém, který se utváří už v dětství a je nejméně pružnou složkou osobnosti.

Převážná část stresu, který člověk pociťuje má původ v jeho názorech pohledu na sebe jako např.:

- malá sebeúcta
- nadměrná ctižádost
- perfekcionismus
- negativní sebehodnocení
- neschopnost smířit se s věcmi, které změnit nelze apod.

V rámci stresu se rozlišují 2 základní typy osobností:

### Typ A

Je dynamický, soutěživý, agresivní, ambiciózní, tvrdě pracuje, stanovuje si velké cíle, které se snaží dosáhnout v co nejkratší době, klade na sebe i druhé vysoké požadavky, je netrpělivý, má sklon k anticipačním reakcím (kdy se určitá situace pouze očekává), jako je úzkost, jež stres navozují, má tendenci hromadit majetek, nejraději vykonává dvě činnosti najednou, aby neztrácel čas, jakékoli odklonění od práce vnímá velmi negativně, neumí relaxovat.

### Typ B

Má naprosto opačnou charakteristiku. Jedná se o osoby rozvážné, klidné, uvolněné, které si najdou čas pro své zájmy, umí odpočívat, nejsou otevřeně ambiciózní, také se snaží v životě něco dokázat, avšak ne za každou cenu. Tento typ je méně ohrožen stresem a jeho důsledky, konkrétně srdečními chorobami

### Typ X

Smíšený typ, kde všeobecně převládá A nebo B

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Stresory podle jejich povahy:

Nadměrné pracovní zatížení v zaměstnání	Neúměrné množství informací, které musí individuum zpracovat; značné množství problémů, které má řešit; závažná rozhodnutí, která musí učinit.
Pracovní nevytíženost	Nezaměstnanost, práce neperspektivní a stereotypní.
Soutěživost	Snaha podat co nejvyšší a nejlepší výkon.
Finanční situace	Nedostatek peněz, zadlužení koupě bytu či domy, hypotéka.
Životní podmínky	Nadměrný hluk, nedostatek světla, prašnost, nadměrná vlhkost, nadměrné sucho.
Problémy ve vztazích rodinných nebo pracovních	Neshody, hádky, konflikty, odloučení, napjatá atmosféra, negativní kritika, nadměrné požadavky, vysoká odpovědnost.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Aby člověk dokázal účinně bojovat se stresem, musí se naučit uvědomovat si své reakce na stres.

Není to jednoduché, často je ani nepostřehneme.

### Nejčastější příznaky stresu:

#### Nervové reflexy

Kousání nehtů, zatínání pěstí, zatínání čelistí, bubnování prsty, skřípání zubů (často v noci), hrbení se, popotahování se za různé části obličeje, trhání záděř na prstech, podupávání nohou, tahání se za vlasy.

#### Onemocnění v souvislosti se stresem

Bolesti zad, astma, poruchy trávení, bolesti hlavy, migrény, bolest svalů, poruchy v sexuálním životě, kožní projevy (vyrážky), nepravidelné dýchání, poruchy spánku (nespavost), zvýšený krevní tlak, snížená činnost imunitního systému.

#### Změny nálady

Úzkost, deprese, frustrace, apatie, nuda, trvalý pocit životního neuspokojení, pocity viny, studu, trvalý vztek nebo pocit nepřátelství, bezmocnost, beznaděj, netrpělivost, neklid, podrážděnost.

#### Změny v chování

Agresivita, snaha dělat několik věcí najednou, citové výlevy, nedodržování termínů, odkládání důležitých úkolů na poslední chvíli, nepřiměřené reakce, příliš rychlý nebo hlasitý hovor, tendence k hádkám, skákání lidem do řeči, obhroublý způsob řeči, ztráta smyslu pro humor, podrážděné reakce na běžné zvuky, trhavé pohyby.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Test stresové zátěže

Odpovězte na následující otázky. Označte prosím vždy ten čtvereček, který nejlépe odpovídá vaší odpovědi. Pracujte plynule a snažte se nad odpovědí dlouho nepřemýšlet

1. Trápím se neustálým kolísáním tělesné váhy-

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

2. Stále usiluji o to, abych byl(a) lepší, než ostatní

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

3. Chvála a uznání mé práce pro mě znamená velmi mnoho.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

4. Když se opřu na židli u pracovního stolu, stává se mi, že poklepávám prsty na desku stolu nebo podupávám nohou

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

5. Přepadávají mě náhlé bolesti zad.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

6. Stává se, že bych chtěl(a) zařizovat více věcí současně.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

7. Pociťuji tíseň či bolesti v srdeční oblasti.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

8. Málokdy se dokážu opravdu uvolnit. Dokonce i po dostatečně dlouhém spánku se cítím unaveně.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

9. Přestože jsem velmi unavený(á), nemohu usnout. Dlouho do noci bdím.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

10. Když rychle vstanu, udělá se mi nevolno.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

11. Cítím se bezdůvodně zcela zdeprimovaný(á).

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

12. Pociťuji neobvyklý vnitřní neklid

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

13. Trpím nechutenstvím

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

14. O víkendu navštěvuji centra volného času a zábavní parky.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

15. Jen obtížně dokážu vyslechnout partnerovu repliku a neskočit mu přitom do řeči.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

16. V poslední době jsem nepřišel(la) téměř na žádný sjednaný termín včas.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

17. V dopravní zácpě mě popadá vztek.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

18. Vůbec se nedokážu vyrovnat s kritikou.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

19. Popadá mě chuť pořádně si zanádat.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

20. Pokud jsem zahrán(a) do úzkých, začínám být agresivní

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

21. Když musím na někoho čekat, jsem nervózní.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

22. V poslední době se rozčiluji kvůli maličkostem.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

23. Když v rozhovoru dojde na nějaké trapné téma, zrudnu.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

24. Po hádce se cítím nějakou dobu opravdu rozladěný(á).

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

25. Po hádce se cítím nějakou dobu opravdu rozladěný(á).

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

26. K jednání druhých lidí mám obvykle nedůvěru.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

27. I oprávněné stížnosti mám tendenci přehánět.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

28. Děti mě znervózňují.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

29. Své pocity obvykle nedávám najevo.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
www.skills.cz



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

30. Často si dělám mnoho zbytečných starostí s nedůležitými záležitostmi.

Vždy  
Téměř vždy  
Příležitostně  
Vůbec ne

---

Své odpovědi vyhodnoťte následovně:

Za každou odpověď „vůbec ne“ si započítejte 1 bod

Za každou odpověď „příležitostně“ si započítejte 2 body

Za každou odpověď „téměř vždy“ si započítejte 3 body

Za každou odpověď „vždy“ si započítejte 4 body

Vyhodnocení:

30 – 52 bodů

Žijete poklidně, vyrovnaně a spokojeně. Životní problémy řešíte s klidem a bez falešné ctižádnosti. Váš příslovečný klid a převaha jsou opravdu záviděníhodné. Máte však možná sklony k tomu, abyste se na svět dívali skrze růžové brýle.

53 – 75 bodů

Váš život je aktivní, rušný a zajímavý. Pozitivní a negativní stresové faktory se drží v rovnováze. Zatím máte vše ještě pevně pod kontrolou. Větší výzvy a úkoly byste však nemuseli zvládnout bez problémů; v takovém případě důkladně prozkoumejte své společenské prostředí, abyste se nenechali vtáhnout do něčeho, s čím byste se potom nedokázali vyrovnat.

76 – 97 bodů

Váš život lze jednoduše charakterizovat jako neustálý boj s termíny a příležitostmi. Stále usilujete o získání dalších „bodů“, někdy vás však okolnosti zatlačí ke zdi. Vaše ctižádnost, tlak konkurence a závislost na úsudku druhých lidí vás velmi unavují. Uvědomujete si, že ani váš zdravotní stav není zcela v pořádku. Pokud budete v těchto vyjetých kolejkách dále pokračovat, je možné, že dosáhnete mnoha úspěchů, plody svého úsilí však nebudete moci již klidu vychutnat.

98 – 120 bodů

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.

Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.

[www.skills.cz](http://www.skills.cz)





evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

Váš život se v této chvíli točí jen kolem práce a spěchu. Váš organismus se nachází po psychické i fyzické stránce pod silným tlakem a téměř na pokraji vyčerpání. Musíte okamžitě skoncovat s tímto trvalým stresem, kterému se vystavujete. Stresová zátěž velice vážně ohrožuje vaše zdraví. Proto jsou také mnohé z vašich cílů velmi nejisté. Pomoci by vám mohla také některá z mnoha účinných relaxačních technik.

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r.o.  
[www.skills.cz](http://www.skills.cz)



evropský  
sociální  
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

## INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Název projektu: Baví nás se učit, registrační číslo CZ.1.07/1.1.06/02.0066

### Seznam použité literatury:

Skills s. r. o. – vzdělávací materiály Ing. arch. Václav Šlapák

Joseph A. DeVito: Základy mezilidské komunikace. Vydala Grada Publishing, spol. s r. o. – 3. vydání r. 2001

James Borg: Umění přesvědčivé komunikace – Jak ovlivňovat názory, postoje a činy druhých. Vydala Grada Publishing, a. s. – 1. vydání 2007

Věra Capponi, Tomáš Novák: Asertivně do života. Vydala Grada Publishing, a. s. – 1. vydání, Praha 1994

Horst H. Siewert: Testy osobnosti 2. Vydalo nakladatelství Ikar Praha, a. s. – 1. vydání r. 1999

Allan & Barbara Perseovi – Proč muži lžou a ženy pláčou. Vydalo nakladatelství ALMAN 2002

Reskond Moris: Bodytalk - Řeč těla. Vydalo nakladatelství Jonathan Cape – 1. vydání v Londýně 1994

Nela Halasen: Žena v konfliktním rozhovoru. Vydalo nakladatelství Grada Publishing, a. s. – 1. vydání r. 2005

Ivana Sádrová: Manažerka a stres. Vydalo nakladatelství Grada Publishing, a. s. – 1. vydání r. 2006

Baví nás se učit je zkrácený název projektu Efektivita učení a rozvoj klíčových kompetencí žáků SOŠ Benešov.  
Tento dokument podléhá archivaci do roku 2025.

Výcvikové kurzy dodavatelsky zajišťuje vzdělávací a poradenská společnost SKILLS, spol. s r. o.  
www.skills.cz