

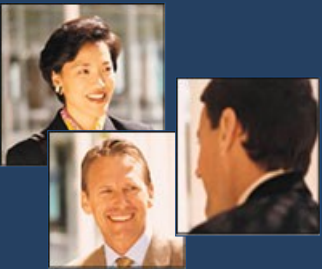


Řešení konfliktů

Monika Skutková
www.monikaskutkova.cz

Úvod do teorie konfliktů

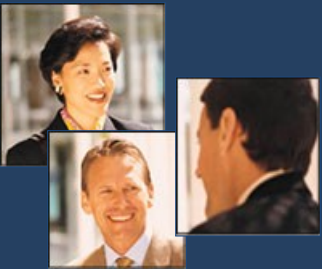
- 1. Co je to konflikt?
- 2. Jak poznám, že jsem v konfliktu?
- 3. Jaké jsou nejčastější příčiny konfliktů?
- 4. Jaké jsou fáze průběhu konfliktů?
- 5. Jak dělíme konflikty?
- 5. Může konflikt přinášet něco pozitivního?



Co je to konflikt?

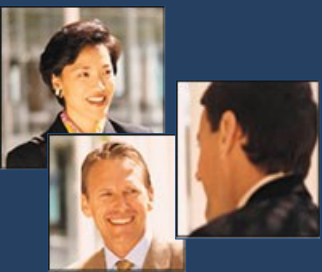
Síla 1 (zájem,
potřeba ,
pohnutka, názor,...)

Síla 2 (odlišný
zájem, potřeba,
pohnutka, názor,...)



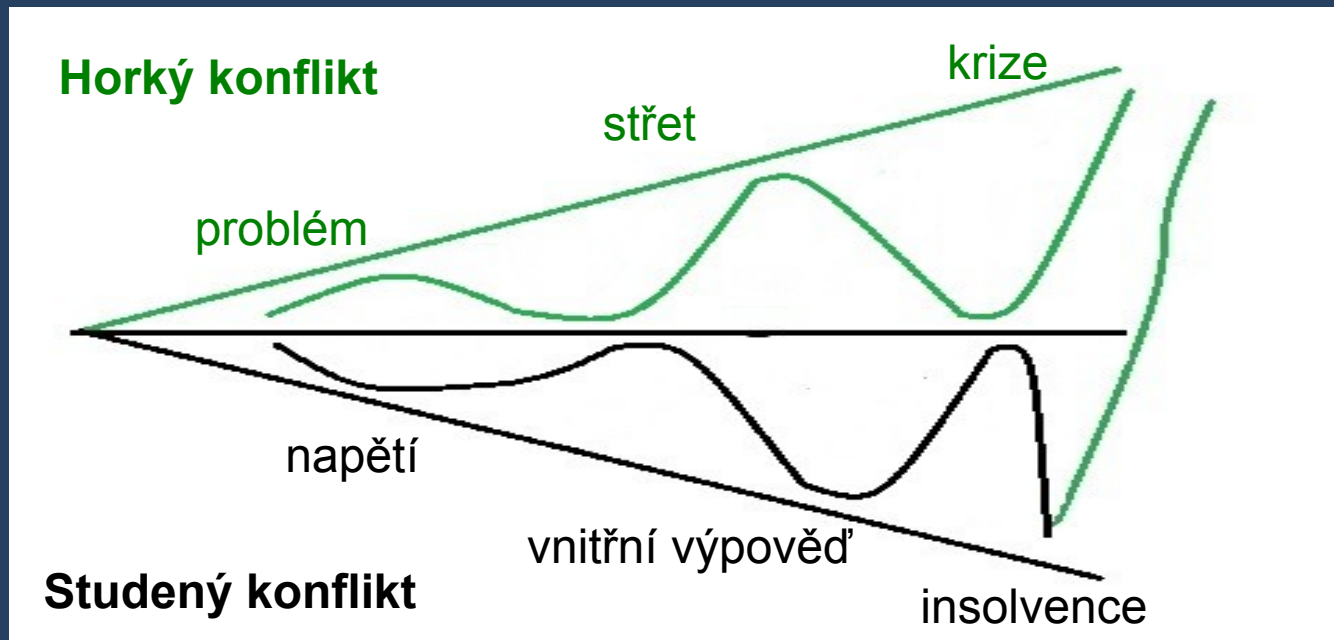
Konflikt je...

- conflictus (lat.) – srážka (flictus – náraz, úder; con – naznačuje vzájemné střetnutí)
- „střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí“ (Křivohlavý, 2002)

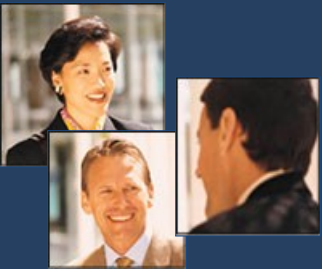


Jak poznám, že jsem v konfliktu?

- 1. Pociťuji negativní pocity (rozčilení, napětí, úzkost, strach, lítost, pocit viny, pocit křivdy, bezmoc, zlost, agresí).
- 2. Všimnu si vyhýbavých, obranných reakcí.

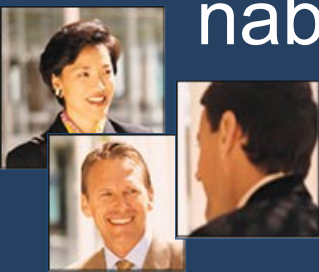


Základní druhy konfliktů dle Basu a Faustové



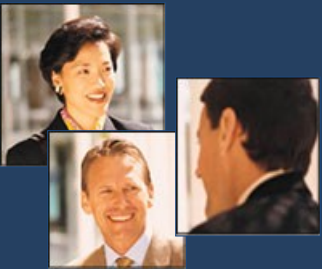
Příčiny konfliktu

- nevhodná komunikace (strany nedokážou přesně vyjádřit své potřeby, výstižně pojmenovat problém, přinést logicky uspořádané argumenty nebo účinně naslouchat)
- informace – nedostatek nebo nadbytek
- vnímané rozdíly: lidé přirozeně vytvářejí skupiny a jednotlivci mají potřebu odlišit svou skupinu od těch, kteří do ní nepatří (rasový, náboženský, politický, podnikový konflikt...)



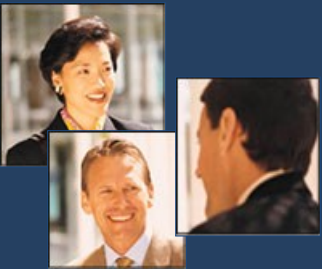
Příčiny konfliktu II?

- jako součást přirozených biologických sklonnů – osobnostní nastavení (přežití nejzdatnějších, kteří přenášejí svoje geny na další generaci)
- hluboce zakořeněné nezpracované emoce (zejména strach)
- fyzický dyskomfort (málo spánku, bolest, hlad...)



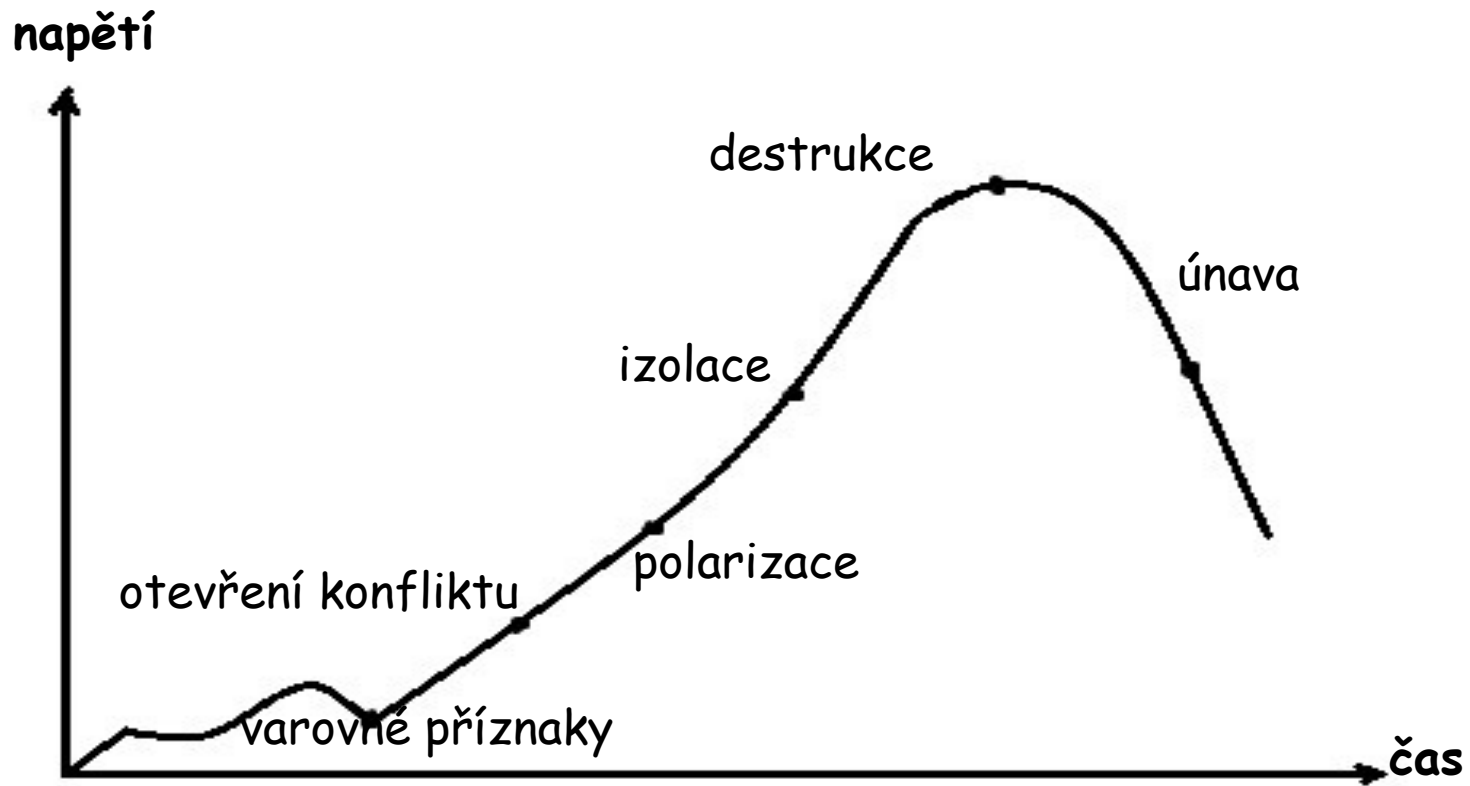
Příčiny konfliktů III

- prostředí (nedostatek nebo přebytek podnětů)
- aktuální situace (tlak času, hluk, omezený prostor)



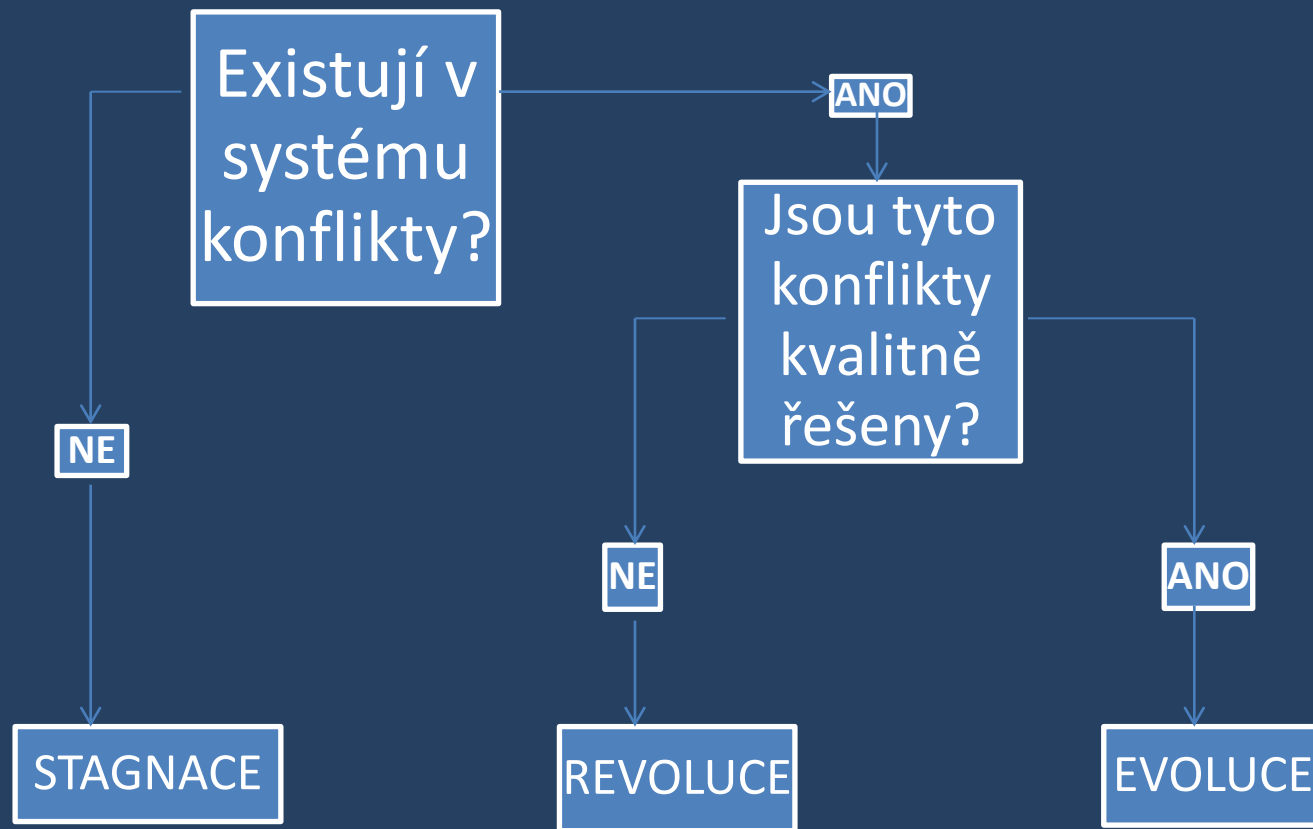
Průběh konfliktu

Křivka rozvoje konfliktu (dle V. Labátha)



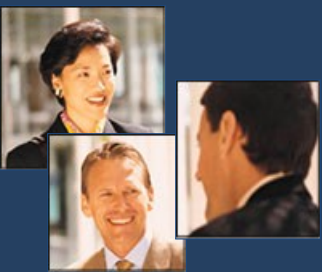
Může konflikt přinášet něco pozitivního?

„Konflikty jsou palivem do motoru vývoje... jsou samotným základem života“ (Plamínek, 2006)

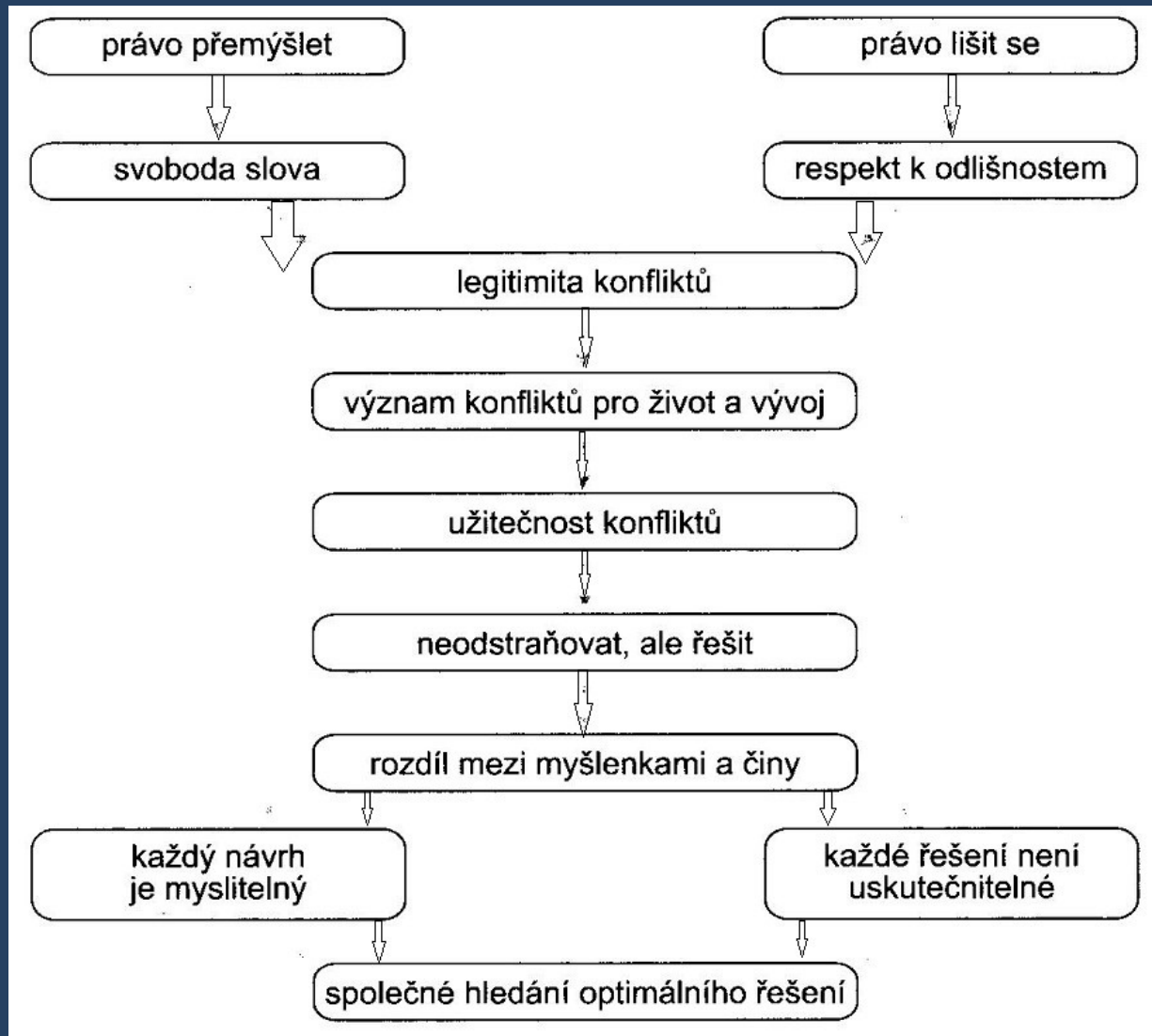


Může konflikt přinášet něco pozitivního II?

- konflikty přináší do jinak pokojných systémů (rodin, firem, společností, přírody) nerovnováhu, nestabilitu → informují nás, že něco není v pořádku a umožňují preventivní nebo intervenční zásah a zajišťují tak dynamiku systému, bez nich dochází ke stagnaci (a tím postupně k zániku)



Pozitivní pohled na konflikt



Konflikt...

- podporuje rozvoj, učí nás překonávat překážky ve spolupráci s druhými
- podporuje tvořivost a vylepšení, nutí nás hledat řešení a překonávat rozdíly
- rozvíjí umění jednat s lidmi, nutí nás vycházet s ostatními
- podporuje vzájemné pochopení různých hodnot, snah a kultur
- podporuje společenské změny a pokrok



Jak dělíme konflikty?

Podle počtu zúčastněných osob:

- intrapersonální: vnitřní, osobní konflikty
- interpersonální: mezi dvěma lidmi
- skupinové konflikty: existují uvnitř dané skupiny lidí (konflikty v organizaci)
- meziskupinové konflikty: mezi dvěma či více skupinami lidí



Zdroje

- EGGERT, Max a Wendy FALZON. *Řešení konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005.
- KŘIVOHLAVÝ, Jaro. *Konflikty mezi lidmi*. Vyd.2. Praha: Portál, 2002.
- MEDLÍKOVÁ, Olga. *Umíme to s konfliktem! Náročné situace a jejich řešení*. Vyd.1. Praha: Grada Publishing, 2012.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006.

