

Strategie řešení konfliktu

Mgr. Monika Skutková
www.monikaskutkova.cz

Pozitivní vs. negativní strategie

- Negativní strategie: útok (boj, protiúder), útěk (vyhnutí se konfliktu, obrana), vytěsnění (potlačení konfliktu)
- Pozitivní strategie: vědomé vypořádání se s konfliktem (ne vždy a s každým se však dá domluvit)
„Moje (první) zkušenost s pozitivním řešením konfliktu?“
„Moje (první) zkušenost s negativním řešením konfliktu?“

Příběh

Marek a Marie už se zase hádají jako téměř každý víkend. Marek: „Ale Marie, nebuď přece už zase tak nudná. V tak krásném počasí jedme s Honzou a Katkou šplhat.“ Marie: „Ale mně se vůbec nechce. Nevidím na tom nic zajímavého viset na nějaké skále. To je ti ale samozřejmě jako vždycky jedno. Hlavně , že se mnou nemusíš být doma. To je pro tebe asi strašné.“

Marie hodně pracuje a přeje si o víkendu jediné: klid, klid a ještě jednou klid. Nejraději pak leží půl dne v posteli, pročítá časopisy a večer ráda vaří. Marek pracuje stejně tvrdě jako Marie, ale o víkendu potřebuje k vyrovnaní spíše hodně akce. Nejraději by ty dva dny byl jen na cestách, potkával přátele, na které přes týden nemá čas, šel do kina, navštívil nějakou výstavu nebo si jel do nedalekých hor zašplhat. Hlavně, že se po dlouhém týdnu v kanceláři může pohybovat. Konec je vždycky stejný: Marek jede bez Marie pryč a ona leží frustrovaná na pohovce a přemýšlí: „Proč jsme vlastně ještě spolu?“

1.) Zkoumání příčin konfliktu

- rozlišení příčin a spouštěčů:
 - „O co mému protějšku skutečně jde?“
 - „Jaká základní potřeba není naplněna?“ →
- příčina spočívá v nenaplněných potřebách
 - když naše potřeby zůstávají nenaplněny, tvoří se napětí, které se vybíjí v konfliktech:

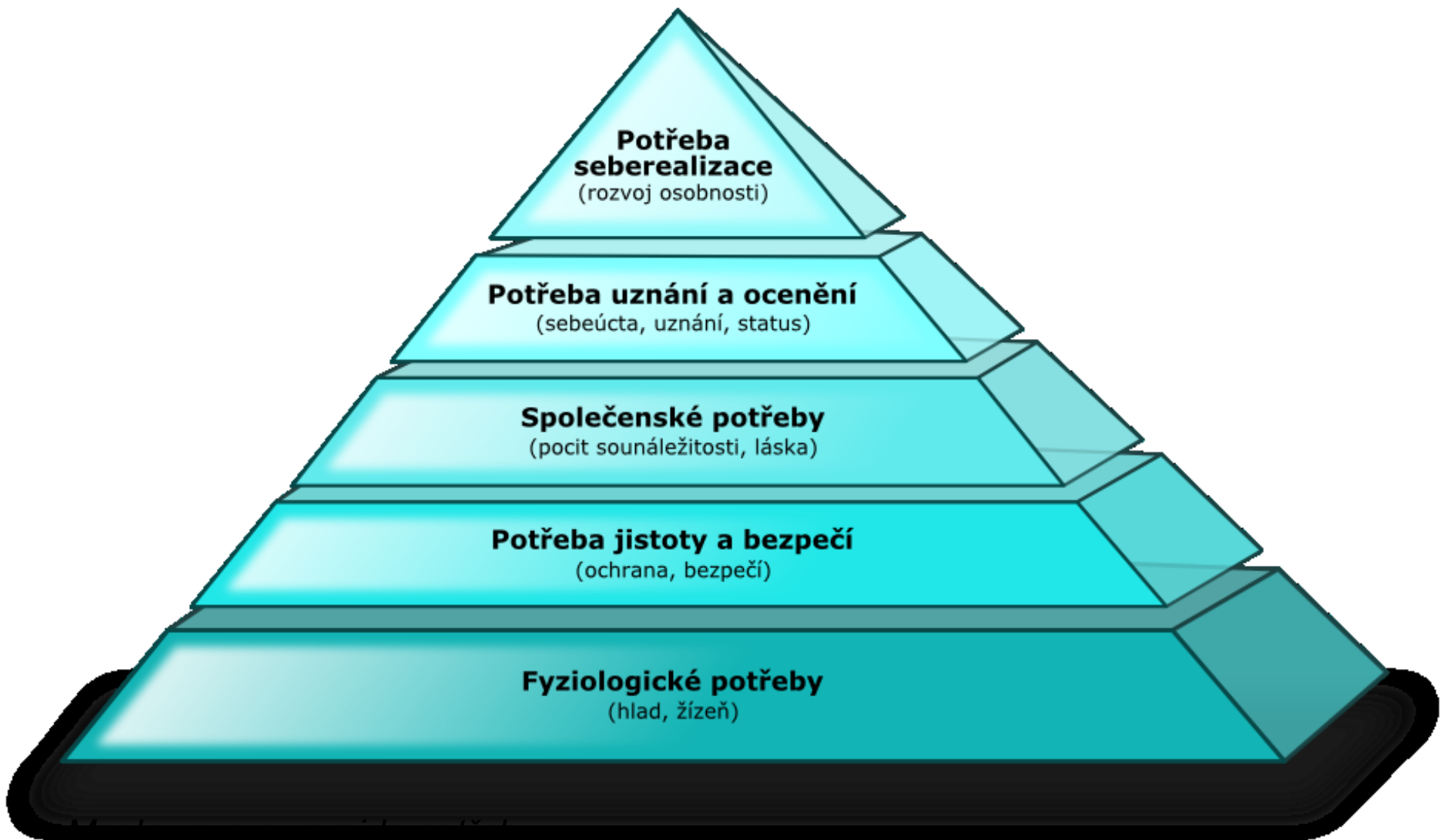
Potřeba bezpečí a zajištění existence

Potřeba sounáležitosti a lásky

Potřeba ocenění a uznání – pocit vlastní hodnoty

Potřeba svobody a sebeurčení

Potřeba seberealizace



Maslowova pyramida potřeb

Základní potřeby

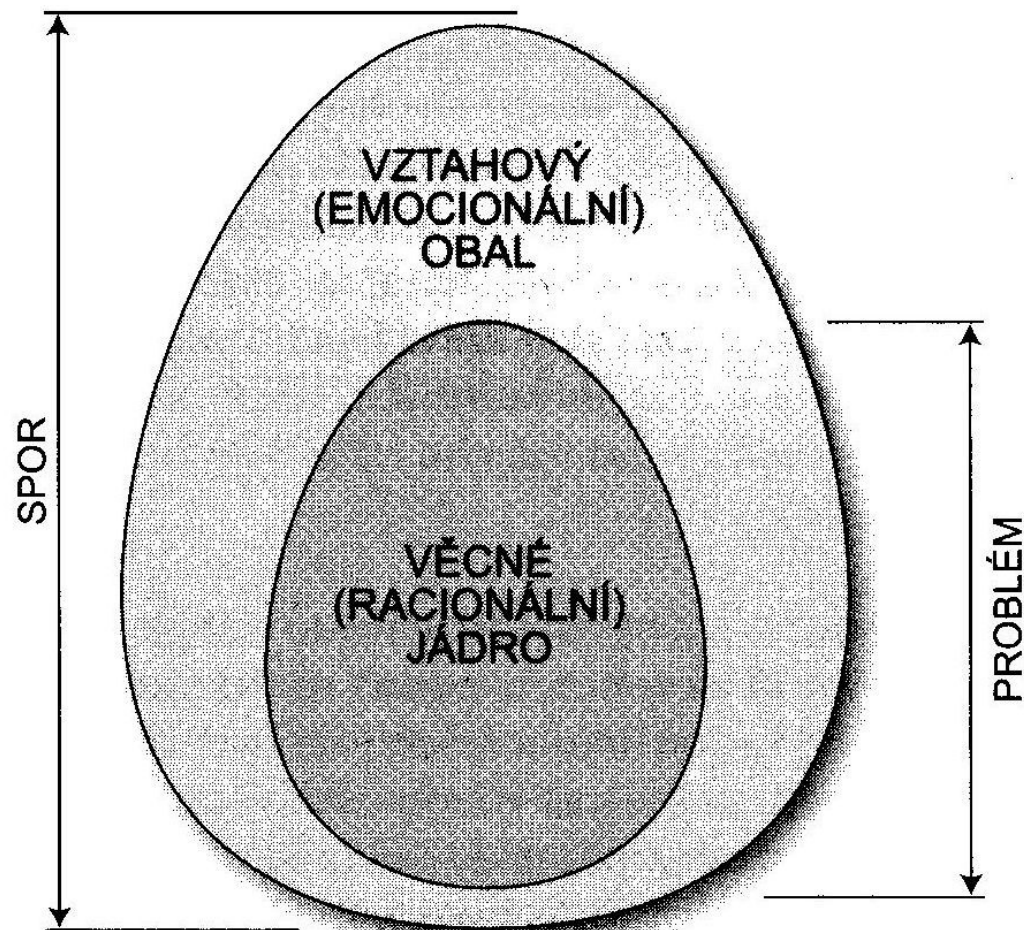
- **Autonomie:** volit si vlastní cesty pro naplnění svých cílů a snů, volit si vlastní sny a cíle
- **Oslava:** oslavovat vznik života a naplněné sny
- **Celistvost:** autentičnost, tvořivost, vlastní hodnota, význam
- **Vzájemná závislost:** blízkost, citová jistota, důvěra, láska, ocenění, podpora, porozumění, potvrzení, pozornost, přijetí, přispění k obohacení života druhých, společnost, upřímnost, uznání, empatie, laskavost
- **Potěšení:** smích, zábava
- **Duševní jednota:** harmonie, inspirace, klid a mír, krása, řád
- **Péče o tělo:** bezpečí domova, dotek, jídlo, odpočinek, ochrana před nebezpečnými organismy, pohyb, cvičení, sexuální vyjádření, voda, vzduch, spánek

2.) Vhodné načasování

- konflikt otevřeme v době, kdy jsou základní potřeby našeho partnera v konfliktu naplněny (zvláště potřeby fyziologické)

3.) Strategie snižování napětí

- A) Zaměřte se na věcné jádro
 - nehodnotícím, popisným způsobem sdělte podstatu konfliktu
 - vhodné především na začátek rozhovoru, pokud pocity spojené s konfliktem nejsou příliš silné



Rozdíl mezi sporem a problémem, Plamínek, 2005, str. 123

Čtyři uši

Sebevýpověď

Co je zač?
Co s ním je?

Náš vztah

Jak to se mnou
vlastně mluví?
Koho si myslí, že má
před sebou?



Věcný obsah

Jaká je věcná stránka?

Výzva

Co mám dělat, myslet si
a cítit na základě jeho
zprávy?

- B) Jděte svému partnerovi emocionálně vstříc
 - vhodné pro situace, kdy jsou pocity příliš silné
 - a) Zrcadlete, pojmenujte pocity, které u druhého vnímáte, např.: „Vnímám, že jsi rozčilená.“
 - b) Projevte pochopení pro pocity svého protějšku, např.: „Chápu tvoje rozladění.“
 - c) Projevte své vlastní pocity, např.: „Mrzí mě, že mě neposloucháš.“
- C) Partnerovi v rozhovoru aktivně nabídněte řešení nebo vybidněte k jeho námětu na řešení
 - často k němu může dojít až po zklidnění emocí
- D) Oceňte partnera

- E) Používejte uctivou řeč

Vyhněte se:

- analýze: „Kdybys jsi dbal o to,…”
- kritice: „Takhle je to špatně, to se dělá…”
- hodnocení: „Ty jsi chytrý, líný, dobrý, špatný…”
- hrozbám: „Jestliže to okamžitě neuděláš,…”
- pravidlům a normám: „Měl bys…”
- projevům nadřazenosti: „Já vím, co je správně“
- zobecnění: „Ty vždycky, Ty nikdy…”

Prosociální orientace (vs. individualistická a kompetitivní)

- Prosociálně zaměření jedinci přistupují k lidem na základě různorodých přesvědčení (Kelley, Stahelski, 1970)
- Orientace na sociální hodnoty a důvěra jsou formovány předchozími zkušenostmi v interakcích a budou jimi formovány i v budoucnosti (Van Lange, Otten, De Bruin a Joireman, 1997)
- Pozorováním nebo očekáváním kooperativního chování se aktivuje kooperativní chování u druhého vzájemně závislého jedince (Kuhlman, Marshello, 1975)
- Efektivní strategie při řešení problémů: půl napůl - začít kooperativní reakcí a potom imitovat předchozí volbu druhého jedince (Axelrod, 1984; McClintock a Liebrand, 1988)

Co dělat, když to nefunguje?

- ptát se a naslouchat
 - ignorovat a pokračovat
 - dělat ze sebe hlupáka
 - „přeskakující gramofonová deska“
 - změna úhlu pohledu
 - vystoupení ze situace
-
- odmítnutí blokády
 - přerušení rozhovoru

Zacházení s vlastními potřebami a pocity

- **V konfliktech je důležité zkoumat vlastní pocity a potřeby**
 - při silných negativních emocích se dostáváme do stresu, což nám brání využít uvedené strategie (hněv vede k boji, strach k útěku nebo vytěsnění – navíc tyto emoce ubírají hodně energie)
- **Čeho chci svým chováním dosáhnout?/Co má být cílem mého chování?**

- Negativní pocity se nevyplatí, protože...
 - ...jsou vylučovány stresové hormony
 - ... brání jasnému myšlení
 - ... působí nakažlivě
 - ... berou energii
 - ...často potřebují viníka

Způsoby zvládnání negativních pocitů

- dýchání do břicha
- práce s představou pocitu a jeho uvolněním
- práce s imaginací
- vzdorovat pozitivními pocity, sugesce
- uchovávání pozitivních zkušeností (kontrolky štěstí)
- kouzlo odpuštění
- objevování dobra
- hledání vtipu
- umění přeznačení (jiný výraz – jiný účinek)
- vědět, co je třeba změnit

12 cvičení pro okamžitou pomoc pro energii a dobrou náladu podle Claudie Croos-Müllerové



Hlavu vzhůru



Široký stoj rozkročný

Vypnout hrud'



Pohupování boky



Dýchání s našpulenými rty



Dupání

Zívání



Broukání



Mávání pažemi



Úsměv

Natahování a protahování



Široký sed rozkročný



„Bože, dej mi pokoru, abych přijímal věci, které změnit nemohu, odvahu, abych změnil věci, které změnit mohu, a moudrost, abych jedno od druhého dokázal odlišit.“

Reinhold Niebuhr

Zdroje

- BAUM, Tanja. *Umění přátelského řešení konfliktů*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2009.
- CROOS-MÜLLER, Claudia. *Hlavu vzhůru. Knížka o přežití. Okamžitá pomoc při stresu, vzteku a špatné náladě*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2011.
- EDMULLER, Andreas, WILHELM, Thomas. *27 manipulativních technik. Jak účinně manipulovat a ještě účinněji se bránit*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, a.s., 2010.
- PLAMÍNEK, Jiří. *Jak řešit konflikty*. Vyd. 1. Praha: Grada Publishing, 2006.