

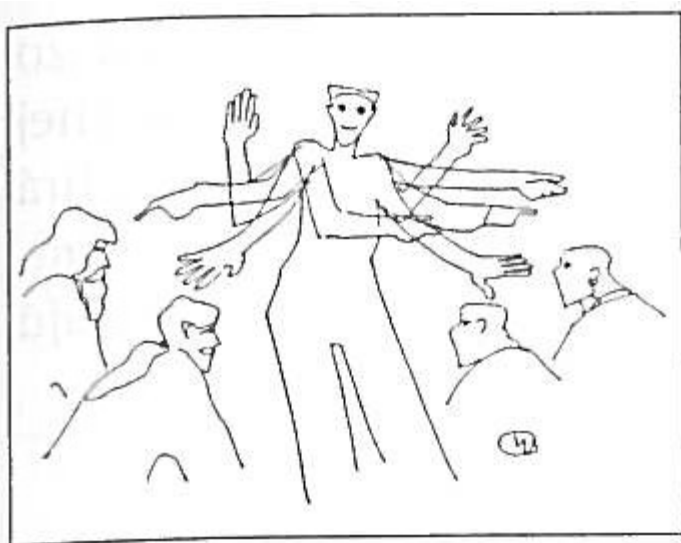
ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTU

Mgr. Monika Skutková
www.monikaskutkova.cz

ZPŮSOBY ŘEŠENÍ

- ◉ autoritativní vs. alternativní způsoby
- ◉ autoritativní: rozhodnutí autoritou, prosazení silou, soudní rozhodnutí, rozhodčí řízení (arbitráž)
- ◉ alternativní: vyjednávání, facilitace, smiřování, mediace

FACILITACE



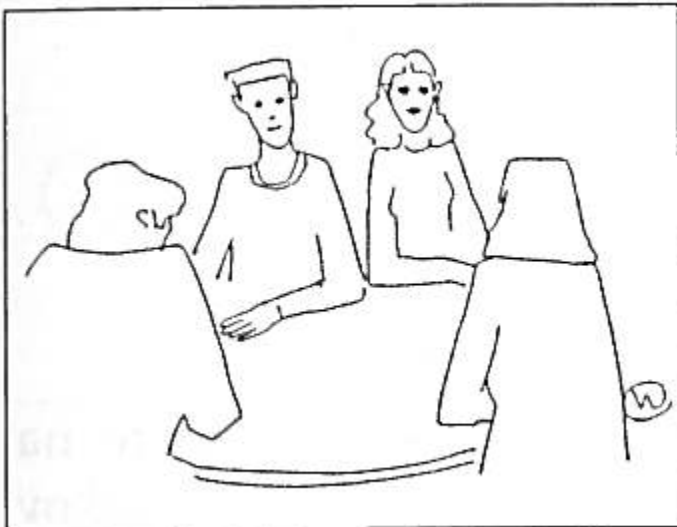
- facilitátor (ulehčovatel) pomáhá stranám ve sporu usměrňovat jejich dialog, aby v rámci dohodnutých pravidel vyjednali dohodu
- poskytuje stranám postupy a pravidla společné diskuse
- facilitare: ulehčit, ulehčovat

MEDIACE



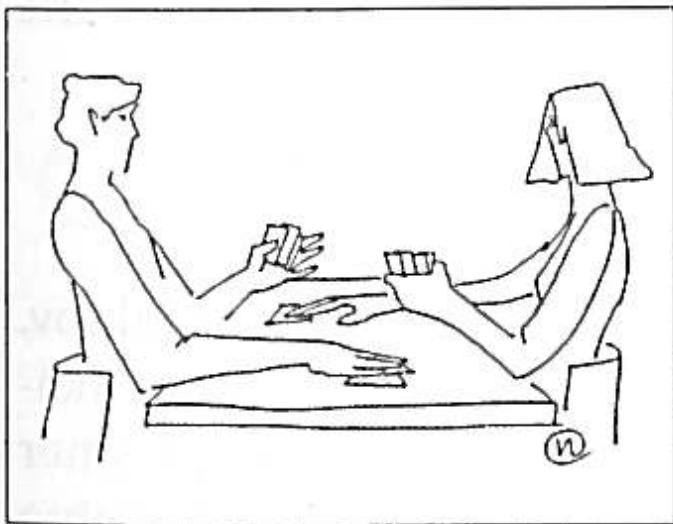
- strany komunikují prostřednictvím mediátora (zprostředkovatele)
- mediátor jim pomáhá uvědomit si svoje zájmy a pozice a na základě zájmů vyjednat dohodu pro obě strany
- mediace (rozdělit na půl, zprostředkovat, vstoupit do středu - mezi osoby)
- jde o aktivnější a strukturovanější přístup než u facilitace
- zaměřena více na vytvoření dohody než na samotný vztah mezi účastníky

SMIŘOVÁNÍ



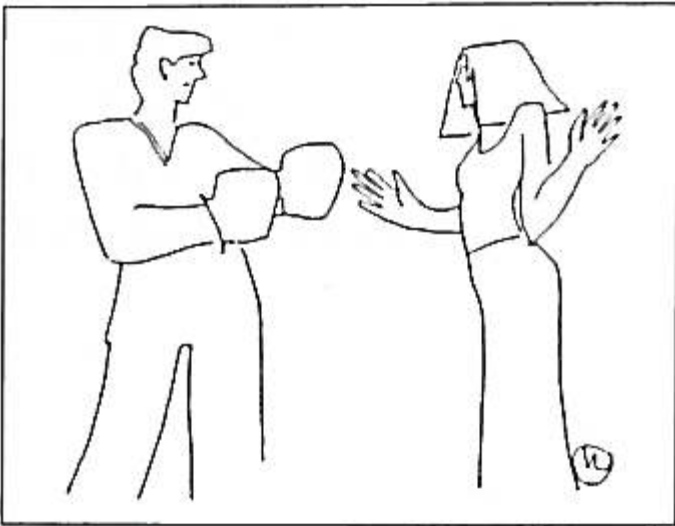
- ◉ usmiřovači pomáhají při nalezení vzájemného porozumění postojům, emocím a potřebám
- ◉ pomáhají dospět k dohodě a vzájemnému respektu stran
- ◉ konziliace (conciliare): dávat dohromady pro překonání situace
- ◉ je zaměřené více na obnovení vztahů (vytvoření psychologického propojení stran)

VYJEDNÁVÁNÍ



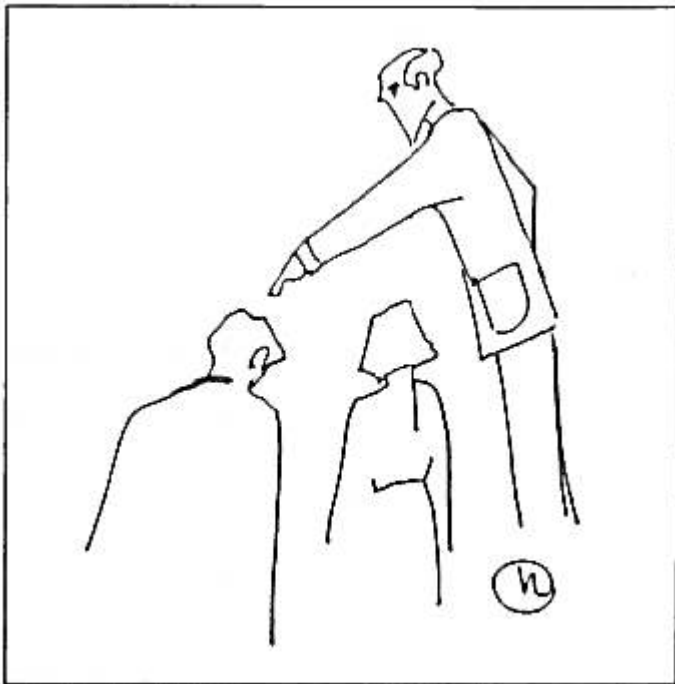
- způsob řešení konfliktu přímou komunikací stran
- snaha prostřednictvím argumentace, sjednávání, ujasňování pozic a zájmů dospět ke společné dohodě

PROSAZENÍ SILOU



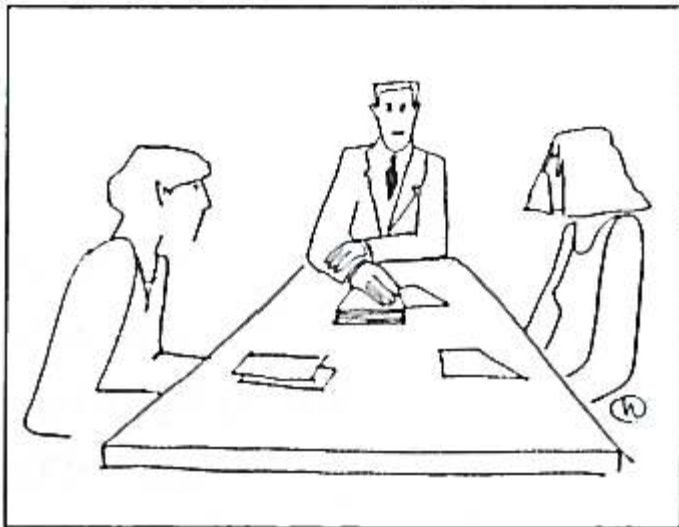
- silnější ze stran prosadí svoje zájmy bez ohledu na zájmy druhé strany
- nevytvářejí žádné dohody - prosazují jen svoje zájmy

ROZHODNUTÍ AUTORITOU



- ◉ autorita (třetí osoba) rozhodne podle vlastního uvážení nebo podle pravidel, které sama uznává
- ◉ nebere v úvahu zájmy stran, ale řídí se podle vlastního úsudku, co je pro ně nejlepší
- ◉ v mnohých případech může prosadit svoje zájmy

ARBITRÁŽ



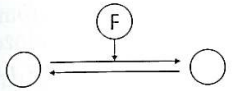
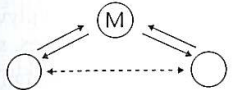
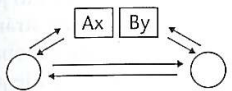

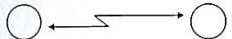
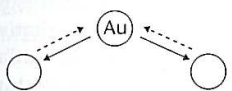
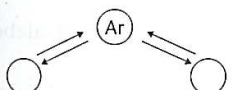
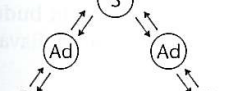
- rozhodčí řízení
- mimosoudní řešení (např. majetkových sporů)
- rozhodce (arbitr) jako nezávislá třetí osoba po vyslechnutí stran a podle platného právního pořádku najde právní řešení sporu a oznámí jim ho

SOUDNÍ SPOR



- soudce nebo senát rozhoduje ve sporu na základě podkladů (důkazů) dodaných od právníků zastupujících strany ve sporu
- strany se snaží prostřednictvím platných zákonů prosadit svoje práva
- soudce na základě interpretace práva a zákonů vyřkne rozhodnutí, které obě strany musí respektovat

ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTU Z POHLEDU KOMUNIKACE

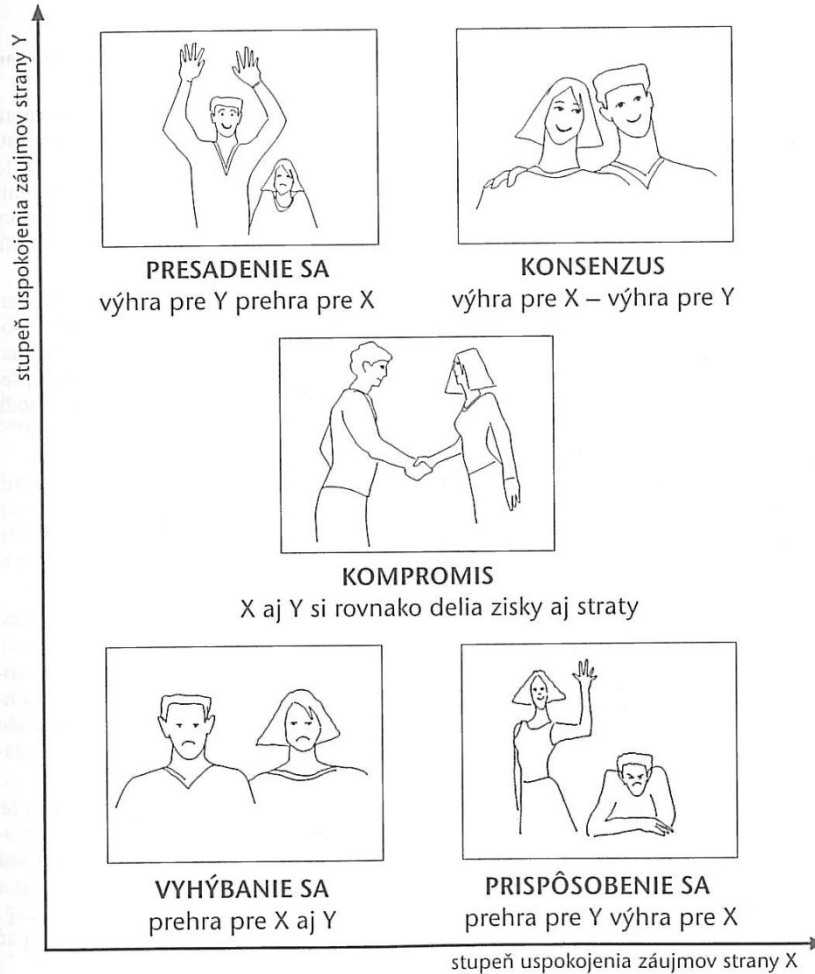
	<p>Facilitácia Facilitátor (F) ako tretia nezaujatá strana pomáha viesť korektný a vyvážený proces komunikácie medzi oboma stranami. Strany X a Y komunikujú priamo za pomoci tretej osoby, ktorá riadi a sprehľadňuje diskusiu – dohodu dosahujú X a Y spoločne.</p>	<p>Alternatívne spôsoby riešenia konfliktov</p>
	<p>Mediácia Mediátor (M) ako sprostredkovateľ komunikácie strán pri riešení konfliktu komunikuje osobitne aj s jednou aj s druhou stranou. Mediátor pomáha udržiavať korektnú komunikáciu a pomáha viesť proces vyjednávania strán. Dohodu dosahujú X a Y spoločne.</p>	
	<p>Zmierovanie Zmierovanie strán sa môže konať pomocou zástupcov strán X a Y v zmierovacej rade. Zástupcovia Ax aj By, majú väčšie pochopenie pre svoje strany a zároveň nie sú priamo zaangażovaní do konfliktu – dohodu dosahujú X a Y spoločne.</p>	
	<p>Vyjednanie Strany spolu komunikujú priamo, nemajú žiadneho prostredníka – dohodu dosahujú strany X a Y spoločne.</p>	
	<p>Presadenie sa silou Strany komunikujú spolu priamo, ale silnejšia z nich presadí svoje rozhodnutie v takej miere, aký je pomer síl. Strany si merajú sily a neriešia podstatu konfliktu. Rozhoduje silnejšia strana.</p>	<p>Autoritatívne spôsoby riešenia konfliktov</p>
	<p>Rozhodnutie autoritou Autorita (Au) podľa vlastného úsudku rozhodne bez vypočutia alebo po vypočutí strán X a Y.</p>	
	<p>Arbitráž Po vypočutí oboch strán na základe zákona rozhodnutie určuje arbiter (Ar).</p>	
	<p>Súdne riešenie sporu X a Y komunikujú so súdom priamo alebo/aj prostredníctvom advokáta (Ad). Súd zastupuje sudca (S) alebo senát, ktorý vydáva rozhodnutie podľa zákona.</p>	

O ČEM SE ROZHODUJE VE SPORECH

- ◉ co je pravda
- ◉ o vině a nevině
- ◉ o čem a kdy se bude mluvit
- ◉ jak se bude spor řešit
- ◉ kdo vymyslí řešení
- ◉ kdo navrhne a schválí dohodu
- ◉ jak se bude kontrolovat dohoda
- ◉ kdo určuje a vykonává tresty

MOŽNÉ VÝSLEDKY SPORU

Graf: Možné výsledky sporu dvoch strán (podľa Kenneth Thomas, 1976)



ZDROJ

- ⦿ Bednařík, Aleš. Riešenie konfliktov. Vyd. 1. Bratislava: Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001.