

KONFLIKTY

Konflikty sú problémy, alebo úlohy, ktoré vznikajú medzi ľuďmi, ktorí majú čo do činenia, preto je ich treba riešiť.

Konflikt je:

- „stret zbraní“
- nezhoda
- protikladnosť
- nezlučiteľnosť

Konflikt nie je:

- rozdielny názor
- nedorozumenie
- napätá situácia
- mrzutosť
- antipatia
- kritika



KONFLIKTY A VZŤAHY



- Tam, kde nie je žiadny vzťah alebo kde o neho nie je záujem, ku konfliktu nepríde.
- Ľudia v konflikte majú vždy niečo do činenia.
- Prejavuje sa tu ľudská rozdielnosť. Ukazujú na

rozdielne videnie sveta ľudí.

- Sloboda a konflikt spolu súvisia a preto je potrebné vyjednávať.
- Konflikty sú všadeprítomné a normálne, môžu podporiť rozvoj.
- Majú v sebe i niečo dobrého. Vyjasňujú problematické situácie a umožňujú rozvíjať ciele.
- Nemusíme sa ich obávať, alebo sa im vyhýbať.
- Konflikt nevzniká iba vtedy, ak je všetko presne stanovené.

RIEŠENIE KONFLIKTOV



- Problém prejednávať so všetkými zúčastnenými.
- Vnímať a chápať pocity všetkých zúčastnených - i vlastné.

- Spoločne prejednávať a zvažovať protikladné názory, aby si každý zúčastnený pripadal uznávaný.
- Kolektívne riešiť, aby riešenie bolo prijateľné pre všetkých zainteresovaných a hľadať prednosti pre obe strany.

Predpoklady konštruktívneho správania v konfliktoch:

- Všetky strany majú záujem na spoločnom riešení.
- Dôležitý je vnútorný postoj, ktorý uznáva i iné hodnoty.
- Dôvera a snaha o spoločné riešenie.

RIEŠENIE KONFLIKTOV PODĽA GORDONA

- Definovanie problému.
- Návrh možnosti riešenia.
- Hodnotenie alternatívnych riešení.
- Rozhodovanie.
- Realizácia rozhodnutia.
- Hodnotenie rozhodnutia.

PRAVIDLÁ RIEŠENIA KONFLIKTOV



- Pozorne a aktívne počúvajte.
- Uistite sa o tom, čo ste pochopili.
- Rozlišujte a oddeľujte v konflikte ľudí a problémy.
- Ak váš partner má iný názor,

neznamena to, že budeme s nim jednať pohrdavo a nezdvorilo.

- Vnímajte presne pohľad a názory svojho partnera.
- Akceptujte iný uhol pohľadu.
- Vyhnite sa obviňovaniu.
- Nevyvodzujte zo svojich obáv špekulácie.
- Utišite emócie zúčastnených.
- Konflikty obyčajne neprebiehajú racionálne, ale emocionálne, hlavne vtedy, ak ide o osobné hodnoty.
- Nestupňujte emócie.
- Pomenujte záujmy protistrany, povedzte vlastnými slovami, ako ste to pochopili a sústreďte sa na hľadisko protistrany, opakujte, čo bolo povedané.
- Rozumiem tomu dobre, rada by som zopakovala čo bolo povedané, myslíte si, že

PREDCHÁDZANIE KONFLIKTOM

- Jasne definované ciele.
- Pravidelné stretnutia.
- Otvorená komunikácia.

