

KONFLIKTNÍ SITUACE A JEJICH ZVLÁDÁNÍ

PhDr. MONIKA DOBIÁŠOVÁ, Ph.D.
odborná asistentka



Institut vzdělávání
a poradenství

CO JE KONFLIKT?

Konflikty jsou všudy přítomné a jsou přirozenou součástí lidského života.

zaměstnanec x zaměstnavatel
žena x muž
partner x partnerka
rodiče x dítě



Lat. conflictus = srážka (con - vzájemný střet, fligo - udeřit)

Konflikt - je střet dvou nebo více zcela nebo do určité míry navzájem se vylučujících, či protichůdných snah, sil, tendencí.

PROŽÍVÁNÍ KONFLIKTU

Negativní pocity • nelibost • napětí • strach • úzkost •
křivda • vina....

Převaha negativního nahlížení na konflikt je v mylném přesvědčení, že výskyt konfliktu znamená lidské selhání, neschopnost. Konflikt není problém.

Problém není ve výskytu konfliktu, nýbrž ve způsobu jeho řešení.

INTRAPERSONÁLNÍ KONFLIKT

Vnitřní konflikt. • Rozpor dvou a více motivů uvnitř jedince.

- ▶ APETENCE (+ +) Konflikt dvou kladných sil, volba mezi dvěma přitažlivými možnostmi.
- ▶ AVERZE (- -) Konflikt dvou záporných sil, volba mezi dvěma „nepříjemnostmi“.
- ▶ APETENCE x AVERZE Konflikt příjemného s nepříjemným v jedné situaci.

ŘEŠENÍ INTRAPERSONÁLNÍCH KONFLIKTŮ

- ▶ Převládnutí jedné možnosti
- ▶ Podrobná analýza výhod / nevýhod
- ▶ Vědomé potlačení jedné volby, její vytěsnění
- ▶ Racionalizace
- ▶ Losování - využití náhody

INTERPERSONÁLNÍ KONFLIKT

- ▶ Vnější - mezilidský konflikt • Střet mezi jedinci, skupinami a jejich zájmy, potřebami, názory.
- ▶ a) mezi dvěma lidmi stejné skupiny
- ▶ b) mezi dvěma lidmi rozdílných skupin
- ▶ c) mezi dvěma skupinami
- ▶ d) mezi jedincem a skupinou



ŘEŠENÍ INTERPERSONÁLNÍCH KONFLIKTŮ

- ▶ Emocionální způsob (75%)
- ▶ Neurotický způsob (10%)
- ▶ Neřešení konfliktu (10%)
- ▶ Racionální - konstruktivní řešení (5%)

PŘÍČINY KONFLIKTU

- ▶ VNITŘNÍ PŘÍČINY • nepříznivý aktuální fyzický nebo psychický stav • konfliktotvorné osobnosti
- ▶ VNĚJŠÍ PŘÍČINY • mylné vyhodnocení situace • přirozená odlišnost lidí • nepříjemná realita



DYNAMIKA KONFLIKTU

- ▶ 1. Předjímání (očekávání) - konflikt ještě nenastal, ale už se pro něj připravuje půda.
- ▶ 2. Nevyjádřená neshoda (nárůst napětí, konflikt není zatím otevřený).
- ▶ 3. Diskuse (sdělování názorů).
- ▶ 4.a/ Otevřený konflikt (neshody se vyjasní).
- ▶ 4.b/ Otevřený neproduktivní konflikt (obě strany se „zakopou“ ve svých pozicích a válčí).

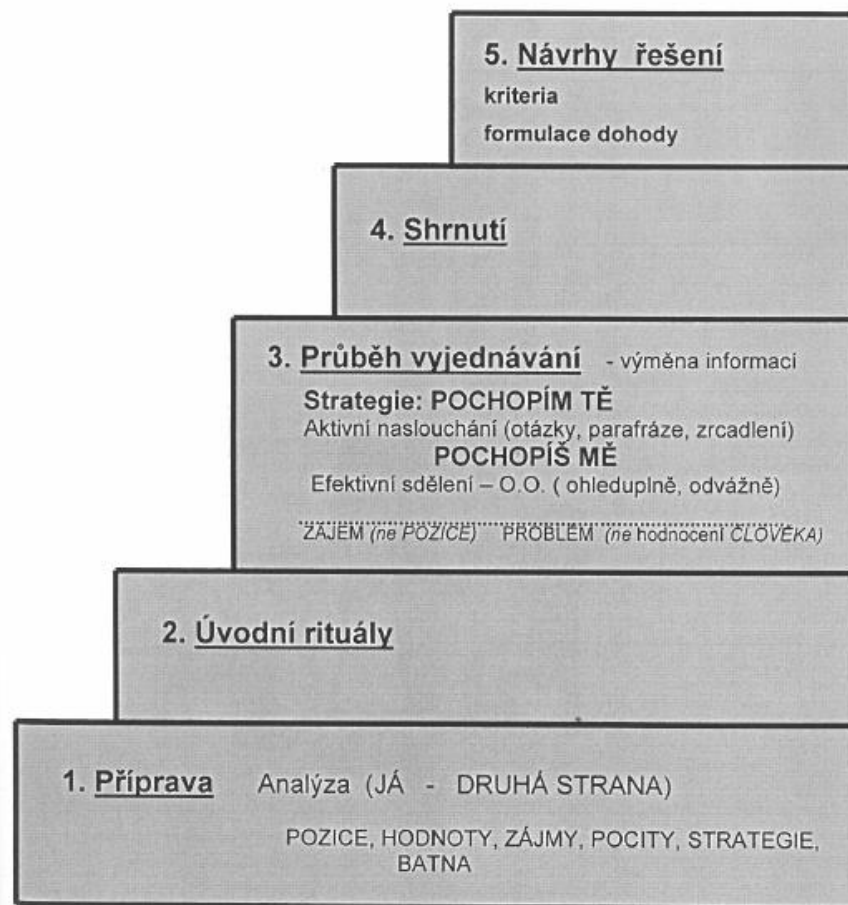
FÁZE KONSTRUKTIVNÍHO ŘEŠENÍ

- ▶ 1/ **Úvodní fáze:** vyjádření nutnosti řešení konfliktu, stanovení termínu řešení.
- ▶ 2/ **Střední - hlavní fáze:** oboustranné vyjádření pocitů, kritika, analýza potřeb a specifikace očekávání. Vhodné užívání asertivních technik.
- ▶ 3/ **Závěrečná fáze:** vypracování společného návrhu win-win řešení

ZPŮSOBY ŘEŠENÍ KONFLIKTU

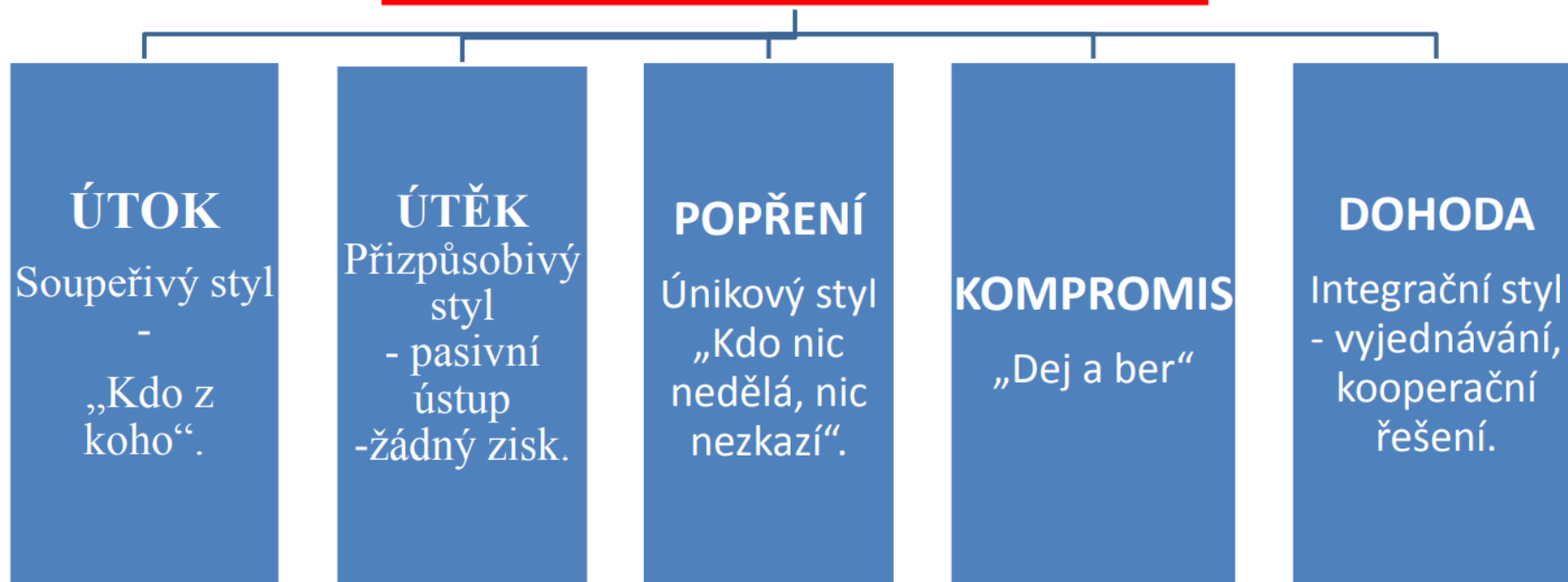
- ▶ Zájem se domluvit/výsledek je mi jedno -> vycouvat
- ▶ Určení priority: co je důležitější?
 - ▶ Vztah
 - ▶ Výsledek
- ▶ Strana, které záleží na výsledku, může být agresivní
- ▶ Dobrých výsledků dosáhneme vyjednáváním a spoluprací, což obnáší komunikaci, naslouchání a ochotu

KROKY ŘEŠENÍ KONFLIKTU



STYLY ŘEŠENÍ INTERPERSONÁLNÍCH KONFLIKTŮ

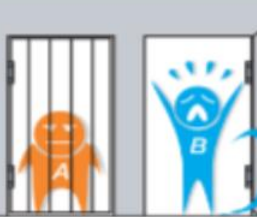
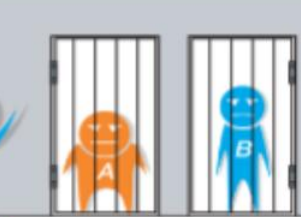
Styl řešení mezilidských konfliktů



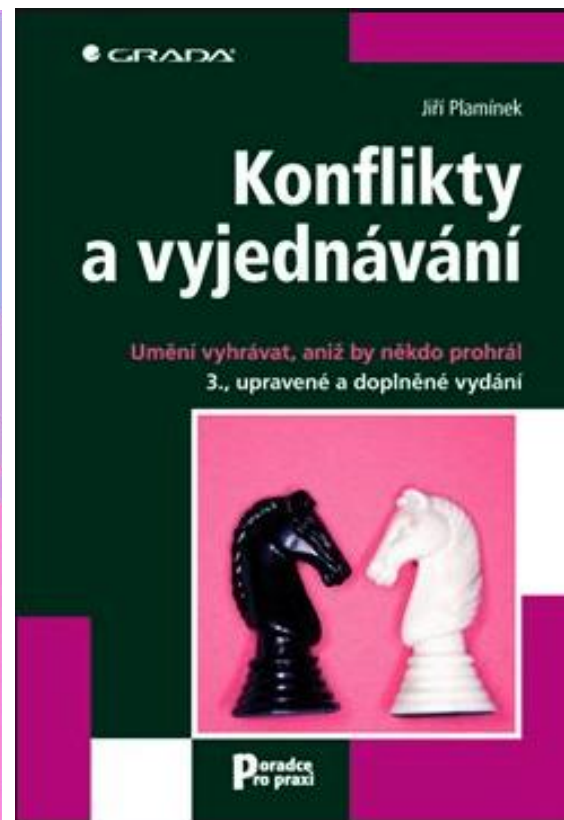
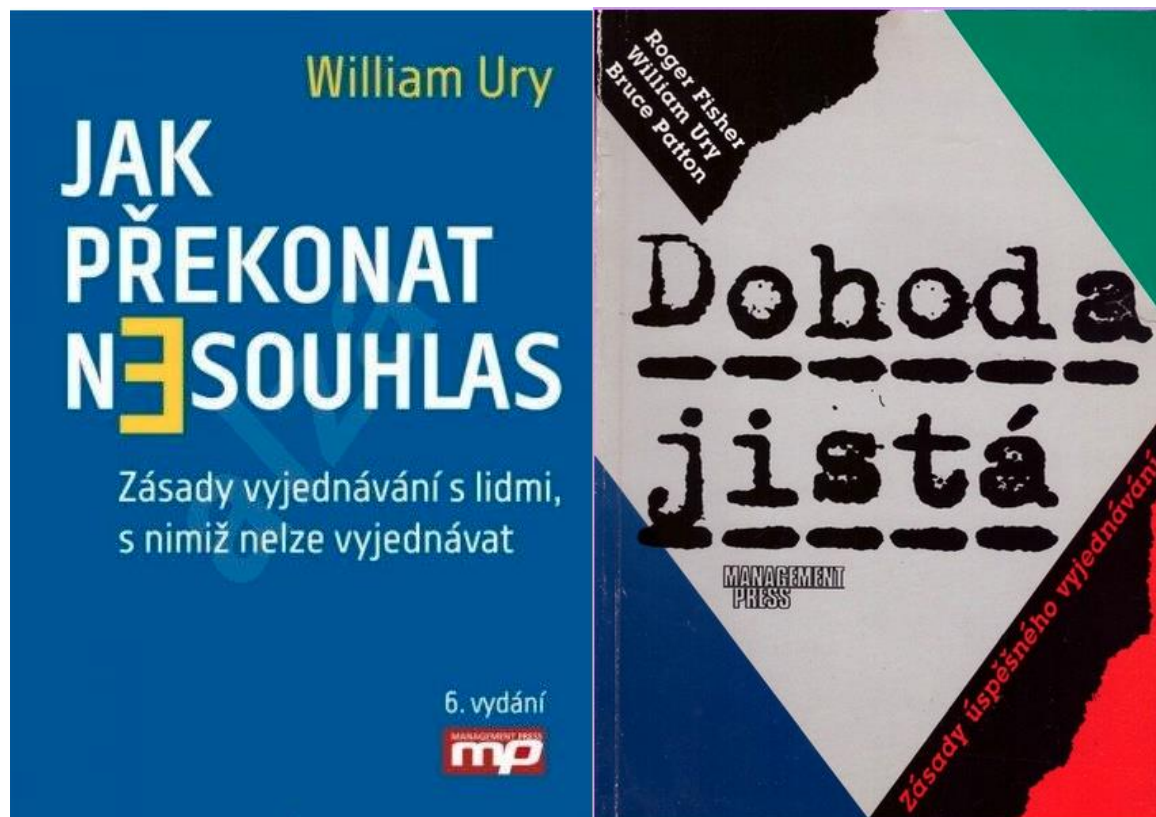
VĚŽŇOVO DILEMA

- Sociální dilemma- situace, v nichž si musí dvě nebo více stran vybrat mezi vlastním zájmem a společným zájmem rozhodnutí, které upřednostňuje společný zájem snižuje vlastní prosperitu, zisk

Prisoners' dilemma

		prisoner B	
		confess	remain silent
prisoner A	confess	 5 years 5 years	 0 year 20 years
	remain silent	 20 years 0 year	 1 year 1 year

DOPORUČENÁ LITERATURA



DĚKUJI ZA POZORNOST

KONTAKT: dobiasova@ivp.czu.cz