



„Vzdělávací akademie“

rozvoj a inovace systému dalšího profesního vzdělávání ve VFN v Praze

„VZNIK A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ“

Příjmení, jméno, titul školitele

Datum..2009/02.K11

Tento projekt je spolufinancován Evropským sociálním fondem.

Co je konflikt

- **Konflikt je střet dvou rozdílných názorů,** které jsou pro partnery důležité, a které jsou doprovázeny poměrně silnými emocemi.

Smysl konfliktů

1. Konflikty působí velmi selektivně – konflikty jasně ukazují rozdíly.
2. Konflikty navozují jednotu.
3. Konflikty umožňují dosáhnout identity.
4. Konflikty zvyšují chápání komplexnosti.

RESUMÉ:

Konflikty značně přispívají k dalšímu rozvoji organizací a podniků

Typy konfliktů

Konflikty uvnitř organizace mohou vznikat na čtyřech různých úrovních:

- vnitřní (osobní),
- mezilidské,
- vnitroskupinové,
- meziskupinové.

Zdroje interpersonálních konfliktů

Konflikty vznikají, když skupiny nebo jednotlivci **neřeší neshody** týkající se cílů, hodnot, postupů nebo zájmů **jednáním**, ale formou:

- **přímé agrese** (verbální- neverbální),
- **nepřímé konfrontace** (bojkot, lhostejnost, apatie).

Cvičení č.1: Nejčastější zdroje neshod na vašem pracovišti

Pokuste se analyzovat nejčastější zdroje neshod na vašem pracovišti .

Osobnost na pracovišti:

Prof. Höschl:

Každý jednotlivec ve společnosti je nadán 4 základními vlastnostmi:

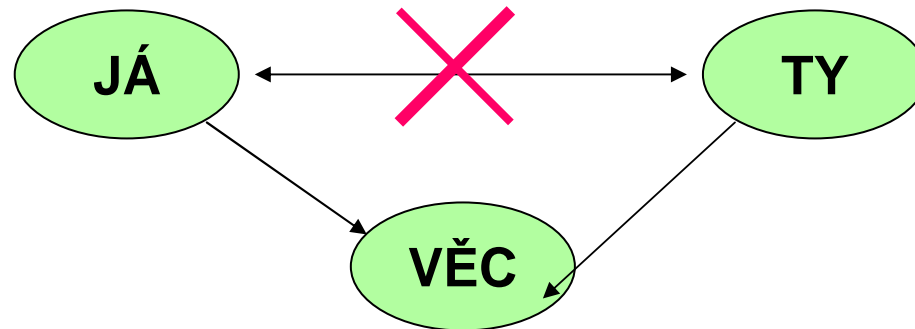
- pocitem úzkosti vůči nadřízeným,
- pocitem podrážděnosti vůči podřízeným,
- pocitem slasti při vzestupu,
- pocitem deprese při sestupu.

Zásady řešení konfliktu:

- **konflikt je součástí naší existence – přijměte ho tedy jako výzvu dostat se dál;**
- **pro pochopení stanoviska partnera je důležité umět naslouchat;**
- **nikdy nezaměňujte konflikt za útok proti partnerovi;**
- **nebojte se říci ne, jste-li o tom přesvědčeni.**

Důležité !

**V konfliktu se dotýkáme tří celků:
já – ty – věc.**



- **Řešit je třeba věc, chybou je věc ztotožnit s osobou.**
- **Napadení osoby je rána pod pás.**

Možné výsledky řešení konfliktu:

- **KONSENSUS:** je pro obě strany nej přijatelnějším řešením.
- **KONFRONTACE:** lze řešit ultimativně (bud' ...anebo), nebo direktivně (musíte...).
- **VYHNUTÍ SE KONFLIKTU**

Skrytý konflikt narušuje mnohdy i vztahy v okolí na velice dlouhou dobu.

Eskalace a de-eskalace konfliktu

CO NAHRÁVÁ ESKALACI KONFLIKTU?

- popichování, obviňování
předhazování,
- výhrůžky, kárání,
neposlouchání,
- zacházet s protistranou jako
s dítětem,
- představa, že někdo musí
vyhrát,
- zvyšování hlasu,
přerušování,
- zabírat prostor, nechat
čekat,
- odmítavá, ironická mimika,
gestikulace,

CO PODPORUJE DE-ESKALACI?

- otázky,
- hovořit o vlastních
dojmech,
- dohody pravidel rozhovorů,
- mluvit pomalu, projevovat
souhlas, přikyvovat hlavou,
- nadýchnout se z hluboka,
- sdělit svůj zájem,
- měnit požadavky,
- dbát na zájmy, místo na
požadavky.

Zásady čestného boje

1. Pozorně vybírej, kvůli čemu budeš bojovat!
2. Důsledně se věnuj problému.
3. Nezapývej se tím, co už bylo.
4. Nepoužívej léčbu „tichem“.
5. Útočte na problém – ne jeden a druhého.
6. Nikdy neříkej: „Ty nikdy...“, „Ty stále jen...“.
Nepřeháněj!
7. S kritikou nabídni také řešení.
8. Nečekej, že ten druhý bude přesnou kopií tebe samého.
9. Bud' pokorný.
10. Nemusíš mít vždy poslední slovo.

KONEC

**Děkuji za aktivní spolupráci
a přeji hodně úspěchů v další práci !**