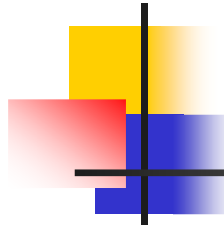


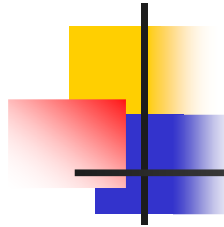
Co je konflikt

Konflikt přichází v každé situaci,
ve které se vaše zájmy a přání liší
od druhých lidí



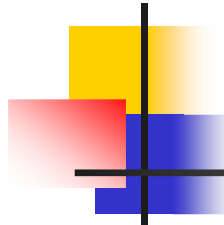
Konflikt

- Nejde o to, jak vyloučit konflikty ze života, ale jak se naučit je využívat a dosahovat nového souladu jak ve skupinových vztazích, tak i v individuálním rozvoji jedince



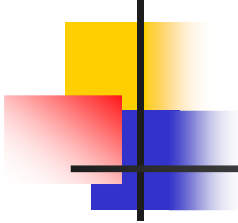
Konflikt

- Je jednou z náročných životních situací
- střetnutí protichůdných sil na cestě k cíli
- Jako konfliktní vnímáme situaci, v níž je nutno vybrat z určitých alternativ nebo variant jen jednu



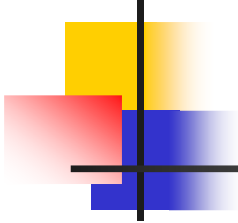
Konflikt

- Potřeby
- Zájmy
- Cíle
- Názory
- Hodnoty
- Konflikt v činnostech



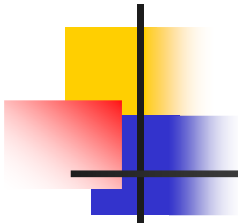
Synonyma ke konfliktu

- Hádky
- Problém
- Rozpor
- Názorový střet
- Nedorozumění
- Spor
- Různý názor



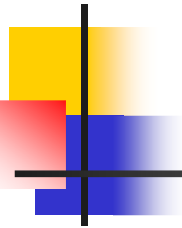
Prožívání konfliktu

- Rozčilení
- Napětí
- Úzkost
- Strach
- Lítost
- Pocit viny
- Pocit křivdy
- Bezmoc
- Zlost
- Agrese

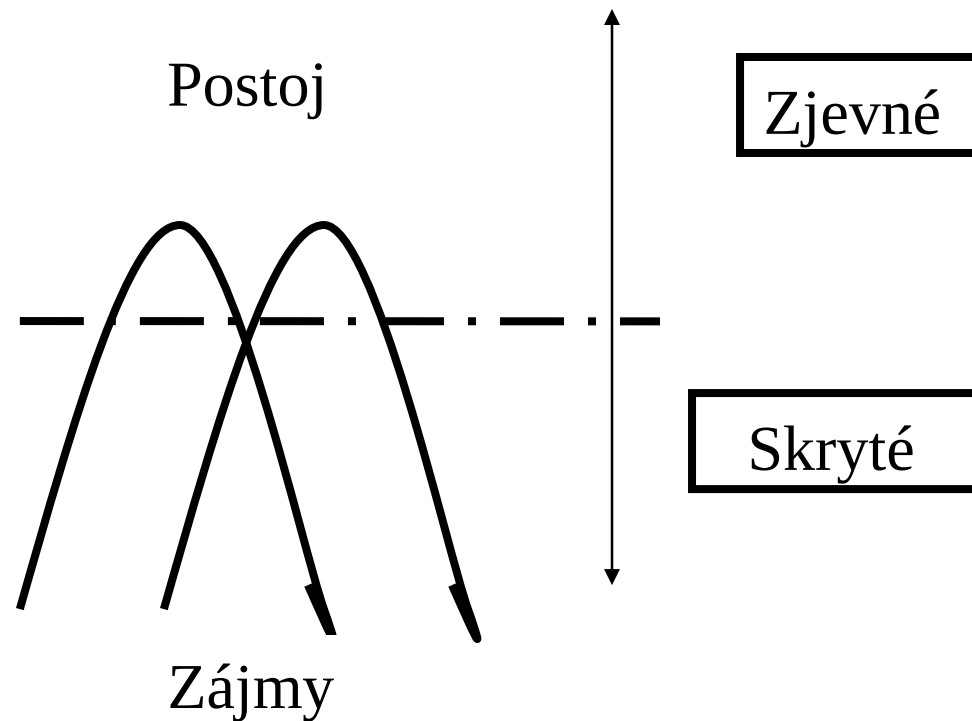


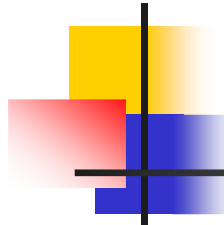
Prožívání konfliktu

- Pozitivní
 - Uvolnění
 - Uspokojení
 - Aktivizace sil
 - Radost



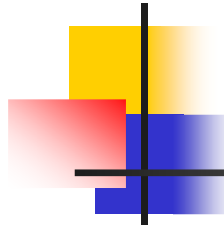
Zájem a postoj v konfliktu





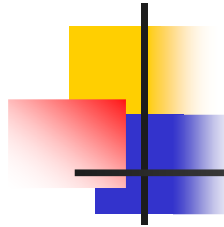
Působení konfliktu

- Konflikt je destabilizujícím aspektem systému
- vztahem v systému, který může způsobit podstatnou změnu jeho stavu
- může ohrožovat i samu stabilitu systému



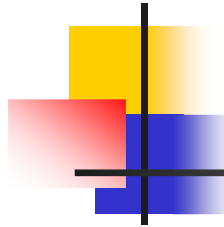
Druhy konfliktů

- Intrapersonální
- Interpersonální
- Extrapersonální (mimo oblast lidí)
- Spor – personifikovaný problém
- Problém – depersonifikovaný spor



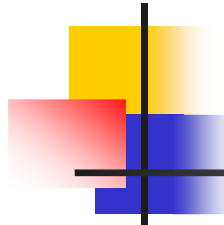
Spor

- preference různých výsledků řešení konfliktu různými účastníky
- personifikovaný problém: Jádro konfliktu je částečně nebo úplně ztotožňováno s účastníky



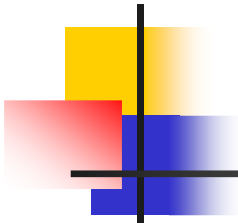
Problém

- společný zájem najít řešení nad tendencí účastníků preferovat konkrétní výsledek



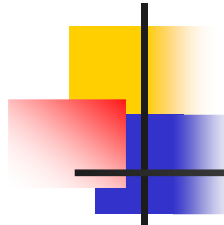
Prevence konfliktů

- aby se konflikt nerozvinul do stádia násilného řešení Obvykle je třeba zajistit dvě následující podmínky:
 - způsob řešení nesmí být násilný, k výsledku se musí dojít mírumilovnou cestou
 - ani řešení samo, výsledek procesu, nesmí být násilné a nesmí poškodit někoho třetího



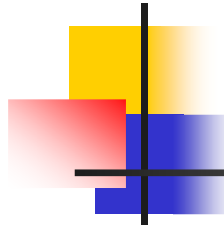
Nevýhody násilného řešení?

- obsahují zárodky budoucích konfliktů a nejsou tedy “trvale udržitelná”



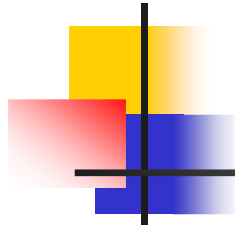
Užitečnost konfliktů

- Obracejí naši pozornost ke vztahům, nutí nás neuzavírat se do vlastního světa
- Nutí nás nacházet co nejlepší řešení, nutí nás myslet.
- Kdo není trvale schopný řešit konflikty, není schopný adaptovat se na změny.



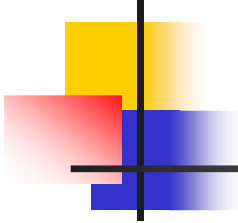
Užitečnost konfliktů

- Tam, kde není konflikt, není změna
- Nejsou-li konflikty řešeny včas a jsou-li přehlíženy nebo podceňovány, může ve snaze vyrovnat napětí mezi nahromaděnými konflikty a potřebou je řešit dojít ke skoku, revoluci
- Důsledky a konkrétní směr takového prudkého pohybu jsou obvykle špatně předvídatelné



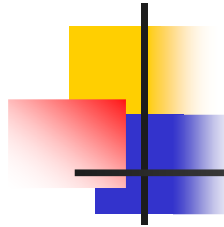
Shrnutí

- Neexistence konfliktů vede ke stagnaci systému a k jeho degradaci
- Neřešení konfliktů vede k destabilizaci a revoluční změně systému
- Řešení konfliktů systém stabilizuje a je předpokladem plynulé evoluce



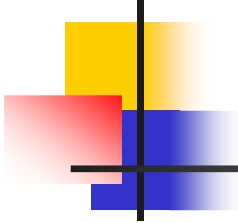
Vliv konfliktu

- Upozornění na problémy
- Inovace, změny
- Podporují komunikaci
- Zabraňují nečinnosti
- Probouzejí zájem, motivaci
- Stimulují kreativitu
- Upevňují sociální skupinu
- Vedou k sebepoznání
- Vyžadují řešení
- Zakrývání příčin
- Vedou k regresi, ignoraci
- Ztěžují komunikaci
- Vedou k rezignaci
- Ztráta motivace
- Blokují procesy učení
- Rozkládají sociální skupinu
- Vedou k urážkám
- Brání adekvátnímu řešení



Osobní styl

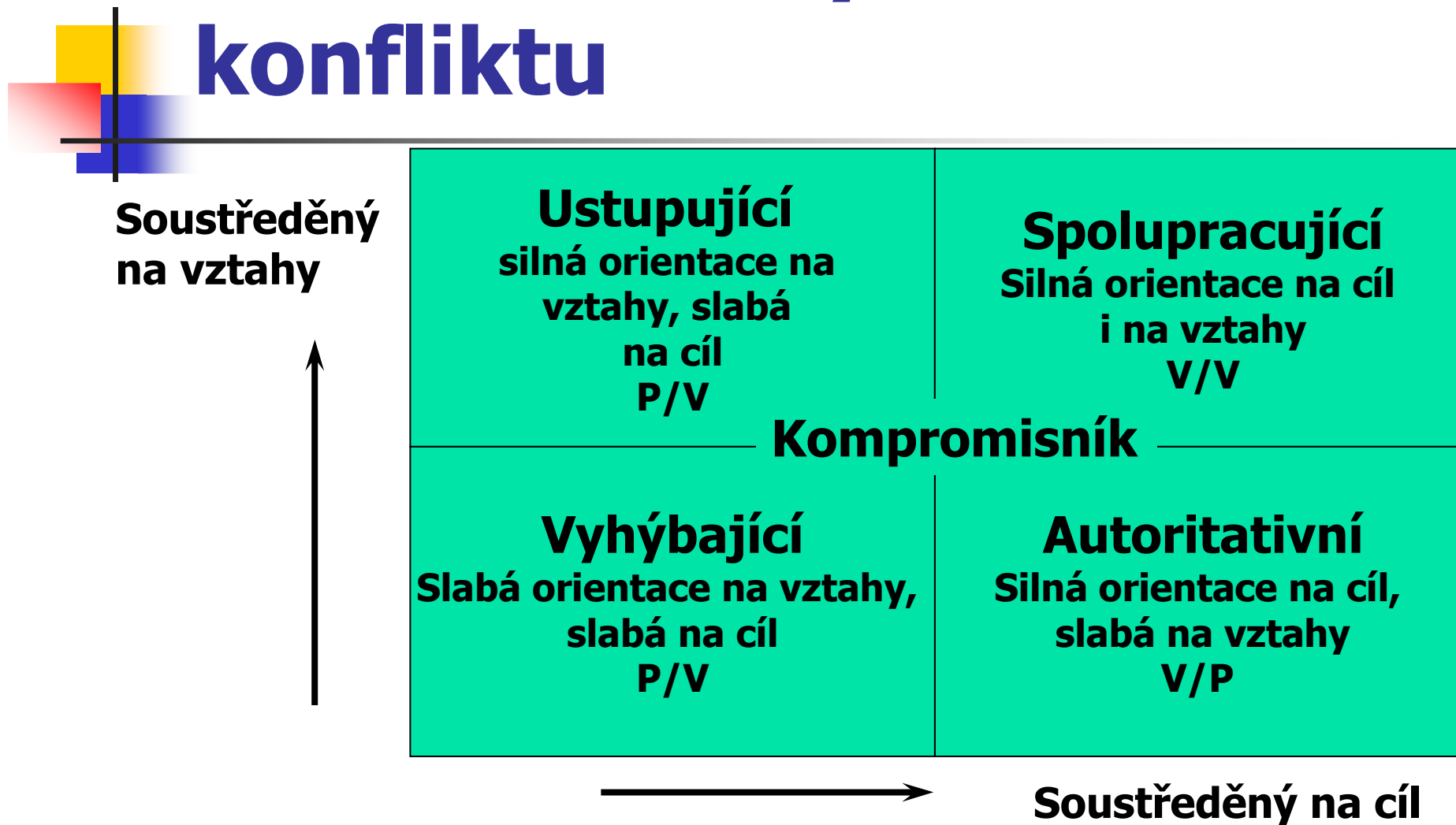
- určen stupněm důrazu kladeného na vzájemné vztahy a osobní cíle zúčastněných stran

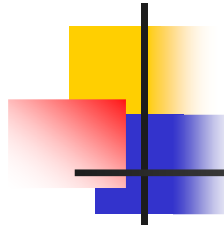


Cíl řešení konfliktů

- Nemusí být vyřešení
- Změna konfliktní situace na nekonfliktní
- Aktivní řešení situace
- Adaptace na tuto situaci
- Změna vnímání situace

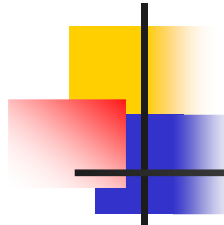
Dvourozměrný model konfliktu





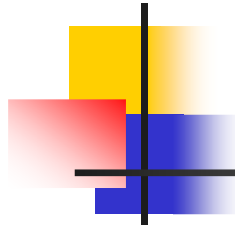
Spolupracující

- se snaží řešit konflikt tak, že zachová vzájemné vztahy a snaží se o to, aby obě strany dosáhly svých cílů
- Má na mysli zájem nejen svůj, ale i svého protivníka. Uvědomí-li si, že vznikl konflikt, použije vhodné metody jeho zvládnutí
- Strategie výhra/výhra.



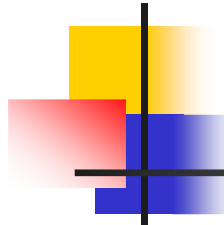
Kompromisník

- Řešení výhra/výhra není možné a jeho vyjednávací strategie se snaží o malý zisk za cenu malé ztráty vzhledem k osobním vztahům i cílům zúčastněných stran
- Používá hlavně přesvědčování a manipulace
- Jde o strategii minivýhra/miniztráta.



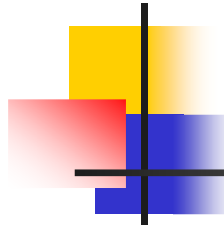
Ustupující

- se snaží za každou cenu udržet vzájemné vztahy, s malým ohledem nebo bez ohledu na zájmy zúčastněných stran
- Chrání vztahy tím, že se vzdává, ustupuje a vyhýbá se konfliktu
- Jde o strategii ústup-ztráta/výhra; ustupující za cenu ztráty dovolí druhému zvítězit



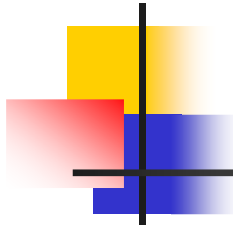
Autoritář

- Řeší konflikt tak, aby byly uspokojeny jeho osobní cíle bez ohledu na vzájemné vztahy
- V konfliktu lze podle něj buď vyhrát nebo prohrát, přičemž výhra je spojena s prestiží a postavením
- Je to způsob orientovaný na sílu, při němž autoritář použije všech vhodných silových prostředků k tomu, aby prosadil nebo ubránil své stanovisko, které považuje za správné, nebo prostě aby zvítězil.



Vyhýbající

- Se dívá na konflikt jako na něco, čemu je třeba se za každou cenu vyhnout
- Hlavním rysem tohoto stylu je beznaděj, která ústí do výrazné frustrace všech zúčastněných stran. Obvykle nedojde ani k dosažení cílů, ani k zachování vztahů.
- Tento styl může mít podobu diplomatického odvracení problému, odkládání na lepší časy nebo jednoduše úniku z hrozící situace
- Jde o strategii únik-ztráta/výhra; vyhýbající za cenu úniku dovolí druhému zvítězit.



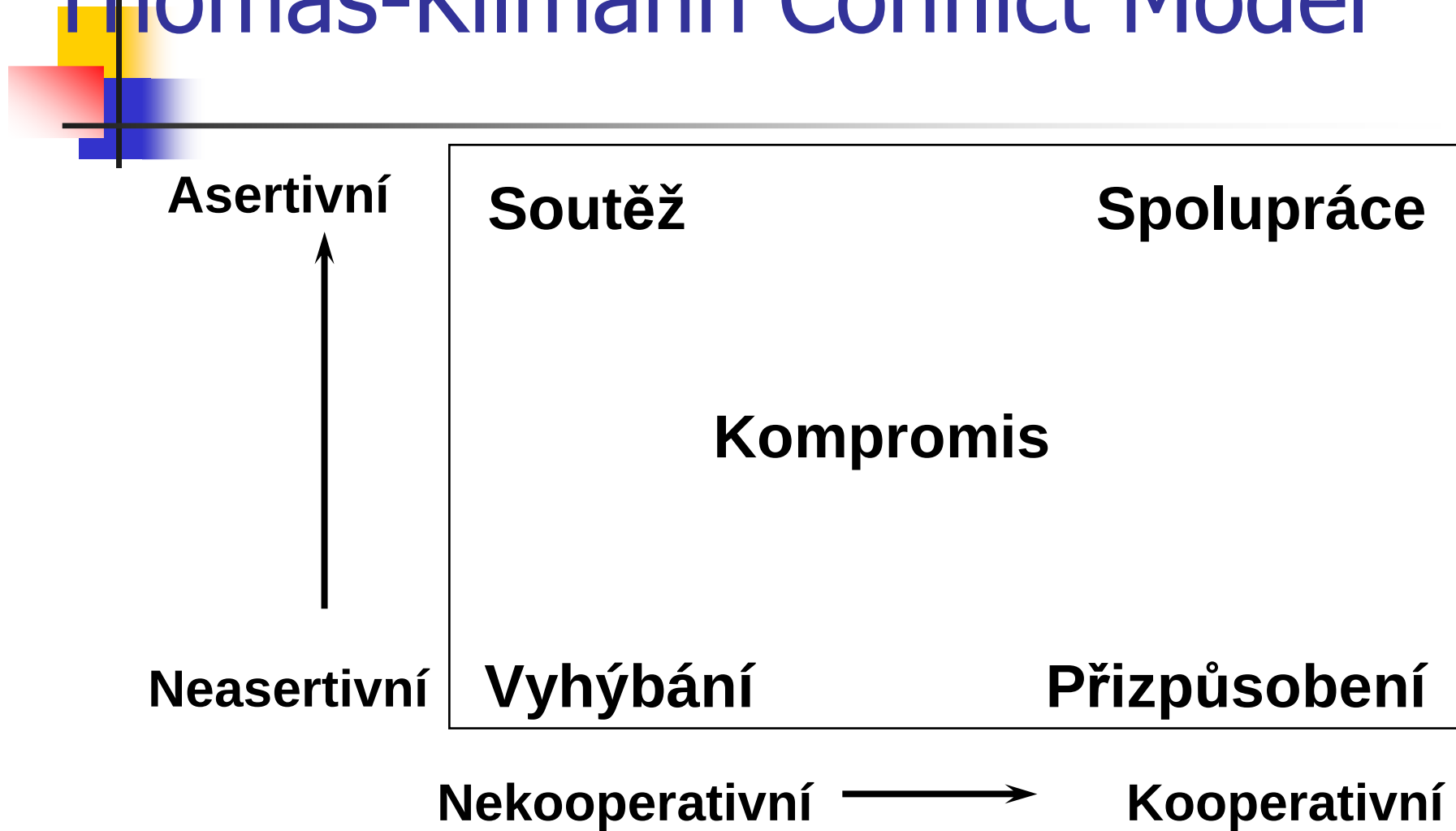
Shrnutí

- Lidé si vypracovávají své vlastní styly a přístupy k řešení konfliktů na základě důvodů, které pro ně mají význam.
- Žádný styl nebo přístup není ve všech situacích lepší než ostatní.
- Styly a přístupy lidí se mění, přizpůsobují se požadavkům nově vznikajících situací.

Thomas-Kilmann Conflict Model



Thomas-Kilmann Conflict Model



Thomas-Kilmann Conflict Model

Asertivní



Neasertivní

Soutěž

“Síla utváří právo”

Použití:

- *Rychlé akce*
- *Nepopulární rozhodnutí*
- *Záležitostí spojené s přežitím*
- *Ochrana*

Nekooperativní →

Kooperativní

Thomas-Kilmann Conflict Model

Asertivní



Neasertivní

Použití:

- *Utvářet dobrou vůli*
- *Udržovat klid*
- *Ustupování*
- *Nízká důležitost*

“Bude mi potěšením”

Přizpůsobení

Nekooperativní

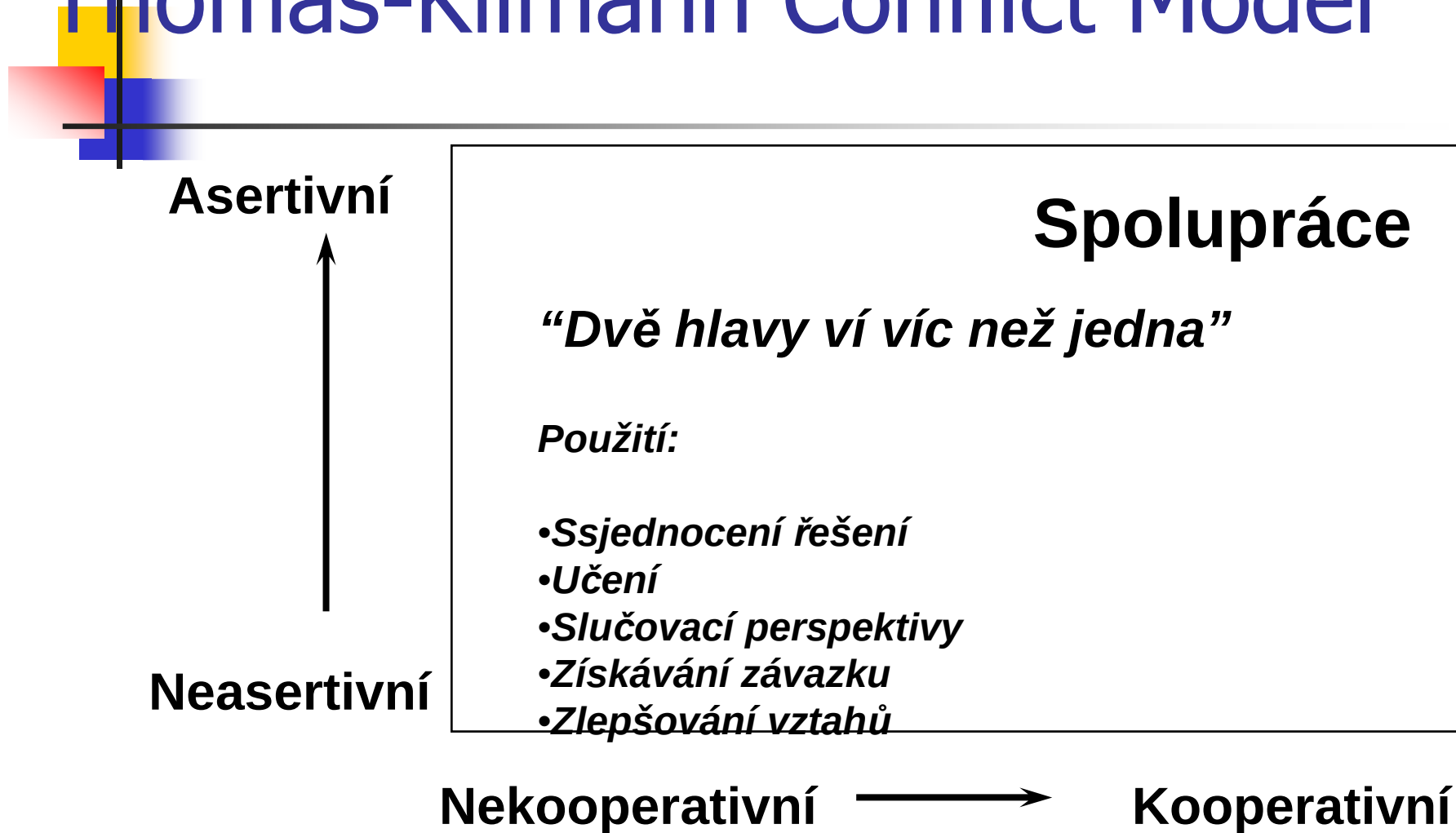


Kooperativní

Thomas-Kilmann Conflict Model



Thomas-Kilmann Conflict Model



Thomas-Kilmann Conflict Model



Asertivní



Neasertivní

“Udělejme dohodu”

Kompromis

Použití:

- *Střední důležitost*
- *Tlačí nás čas*
- *Dočasná řešení*
- *Vyrovnané síly & silný závazek*

Nekooperativní



Kooperativní