

Zvládání konfliktních situací

OP3BP_PsKS



Konflikty - řešení

Možné postupy při řešení konfliktu

□ faktory

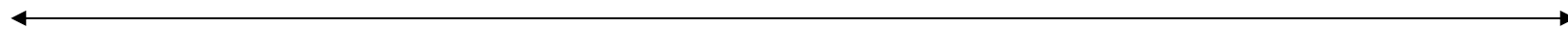
- míra odpovědnosti třetí strany
- důraz na vztah mezi odpůrci

Odpůrci nesou zodpovědnost

Vztahy jsou důležité

Třetí strana nese zodpovědnost

Důležité je řešení



řešení spoluprací – usmíření – mediace – arbitráž – soudní řízení

Řešení konfliktu

- analýza příčin (záminka vs. důvod)
- zaujmutí pozic vs. projevení zájmu
 - požadavek / výhrůžka vs. objasnění stanoviska
- prostředí pro řešení konfliktu
 - místo a čas (je bezpečné, vyhovující a dostatečné?)
- Fáze řešení konfliktu
 - vytvoření pozitivního prostředí
 - definování problému a diskuse o něm
 - shrnutí dosažených výsledků
 - hledání možných řešení
 - stanovení dalšího postupu (harmonogram)

Řešení spoluprací („neformální postup“)

- osobní plánování
 - definování příčin konfliktu
 - definování zájmů a postojů
 - organizace vhodného prostředí pro diskusi
- vlastní řešení s druhým účastníkem konfliktu
 - navození pozitivní atmosféry
 - společné definování problému
 - shrnutí dosavadního pokroku
 - hledání alternativ řešení
 - dohoda o místě a času pokračování

Formální řešení konfliktu

- vstup třetí strany do řešení; cílem může být
 - **smíření** – třetí strana moderuje komunikaci; nerozhoduje „kdo má pravdu“; průběh analogický „neformálnímu“ postupu
 - **mediace** – někdy synonymum pro „smíření“; ve skutečnosti je větší důraz kladen na hledání oboustranně přijatelného řešení; vzájemný vztah stran není hlavním cílem
 - **arbitráž** – rozhodnutí je oběma stranami přeneseno na oboustranně důvěryhodnou osobu; obě strany přednesou stanoviska a arbitr rozhodne
 - **soudní řízení**

Jak komunikovat efektivně?

□ aktivní naslouchání

- empatie (jaké jsou důvody toho druhého?)
- projevení zájmu (tón hlasu, mimika, oční kontakt, postoj)
- nepřerušovat, nedávat k dispozici „vlastní historky“
- mluvit v první osobě, popisovat své pocity, nezobecňovat
- fáze:
 - povzbuzování
 - objasňování („Jak jsi reagoval?“, „Proč si myslíš, že?“)
 - parafrázování („Jestli tomu dobře rozumím...“)
 - zrcadlení („Když se tak na Tebe dívám, vidím, že Tě to...“)
 - shrnutí („Takže jsi mi už říkal, že... Co bylo dál?“)
 - uznání („Chápu, že je to pro Tebe důležité...“)
 - potvrzování („Jsem rád, že jsme to spolu probrali...“)

Komunikační brzdy?

- ❑ přikazovat („To přece nesmíš!“, „Udělej...!“)
- ❑ vyhrožování („Udělej to, nebo...“)
- ❑ mentorování („Měl bys...“, „Uvědomuješ si...“)
- ❑ knížecí rady („Já osobně bych...“)
- ❑ hodnocení („Jsi trouba, líný, neschopný...“)
- ❑ omluvy, lakování na růžovo („To by udělal každý...“, „Není to TAK hrozné...“)
- ❑ hodnocení („Zase se snažíš být důležitý...“)
- ❑ dotěrná zvědavost („Fakt?“, „Proč, kdy, jak, s kým...?“)

Zodpovědnost (Je to tak doopravdy?)

- Jsme-li zodpovědní za svá rozhodnutí a činy, musíme si uvědomit také naši zodpovědnost za naše myšlenky a pocity.
- Pokud rozzlobení hovoříme o druhé nebo třetí osobě, znamená to ve skutečnosti, že se na ni snažíme přenést naši zodpovědnost.
- „*Tohle rozhodnutí je hloupé*“ není vyjádřením vlastního pocitu, zatímco „*Tímhle rozhodnutím jsem opravdu uražený*“ ano.
- Odpovědi, které začínají slovem „Já“ umožňují hovořit o problému, který se nás přímo dotýká a současně uvažovat o možnostech zlepšení situace.
- Pokud narážíme na pocity druhé nebo třetí osoby, je jedním z možných vysvětlení to, že se snažíme skrýt svoji potřebu nebo chybu.
 - „*Nikdo nemá rád tento předmět, je hloupý a k ničemu.*“
 - může znamenat „*Nerozumím této kapitole a potřebuju poradit.*“