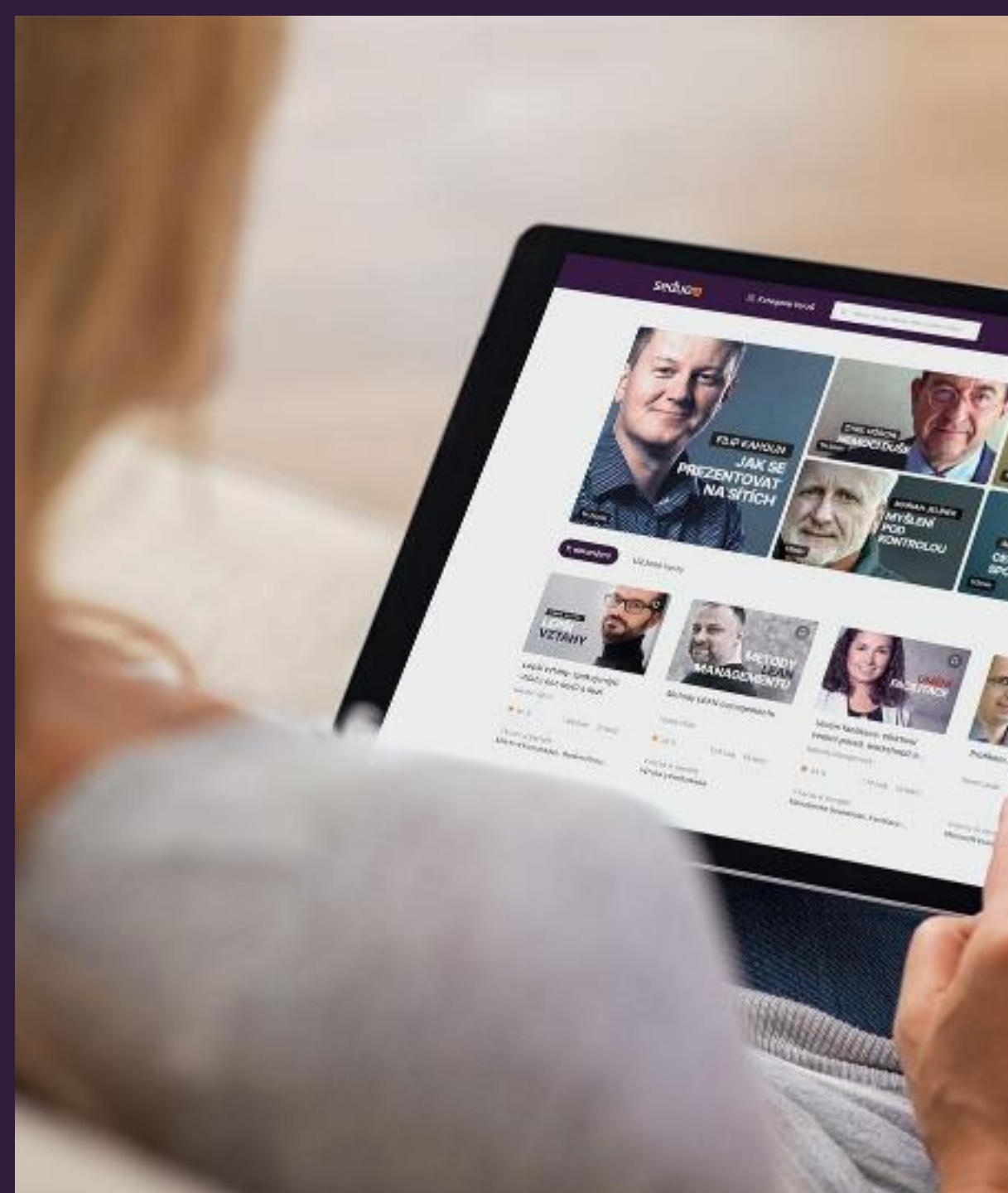


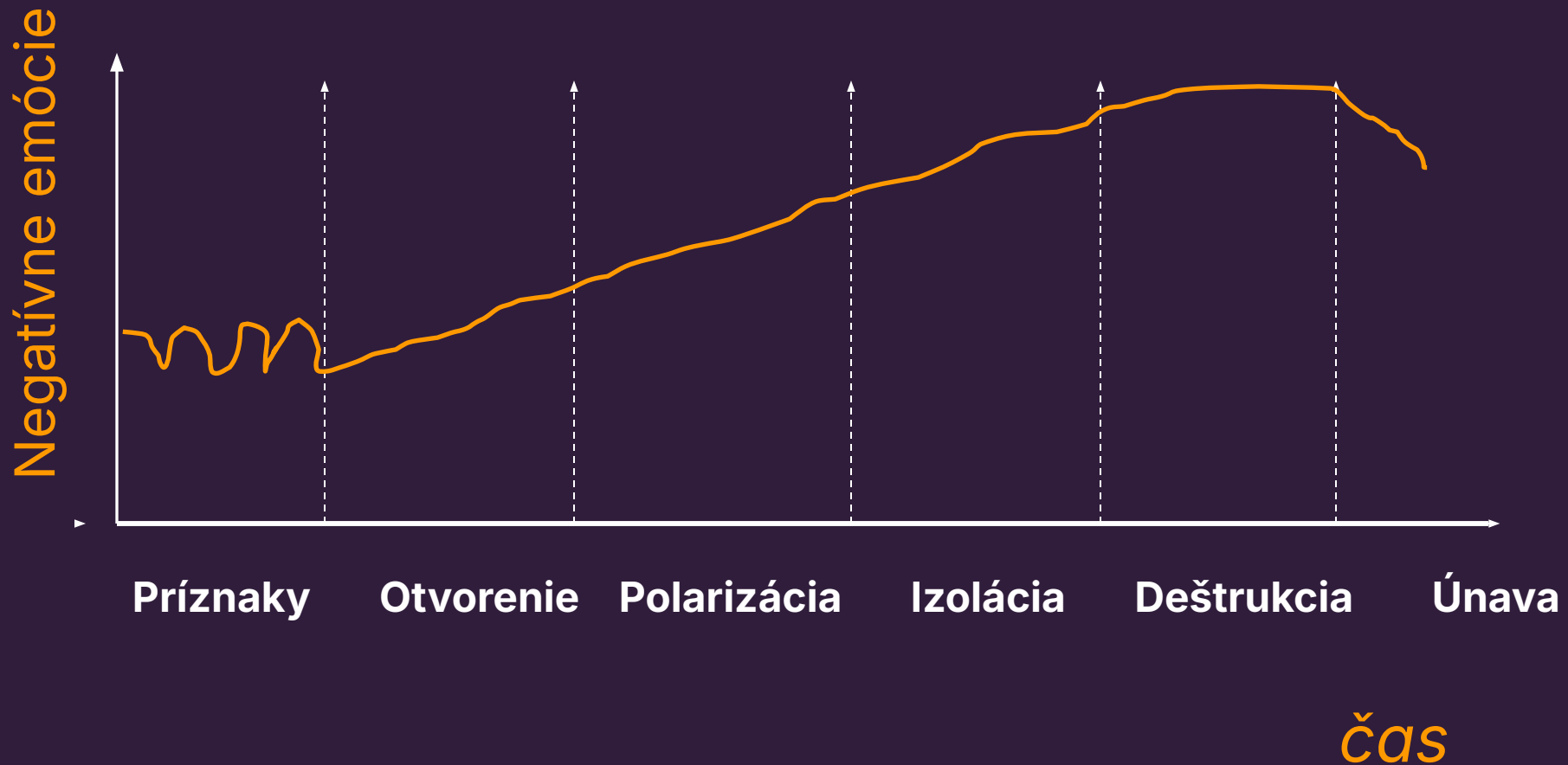
#kurz

Riešenie Konfliktov s Martinou Georgievovou



Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

KRIVKA ROZVOJA KONFLIKTU



Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

1. fáza - Príznaky konfliktu



	Typické správanie strán	Možné spôsoby riešenia
PRÍZNAKY KONFLIKTU	Objavujú sa prvé emocionálne prejavy -negatívne pocity ako napätie, strach, hnev, neistota. Kognitívne prejavy - rozmyšľanie o situácii, preberanie všetkých možných predstáv, čo sa stane ďalej. Fyzické prejavy - bolenie brucha, stiahnuté hrdlo, zrýchlený tep, zvýšený tlak. Fyzické, emocionálne a kognitívne signály, že sa „niečo nepríjemného deje“ -nám oznamujú, že sme sa dostali do konfliktu.	Uvedomiť si, čo sa deje - čo mi prekáža na správaní druhého človeka, čo chcem dosiahnuť, aké sú moje potreby a aké to vo mne vyvoláva pocity - potom prejsť do ďalšieho štádia.

Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

2. fáza - Otvorenie konfliktu





Typické správanie strán

Možné spôsoby riešenia

OTVORENIE KONFLIKTU

Jedna zo strán povie nahlas, čo si o tom myslí, čo prežíva, čo ju hnevá, čo jej prekáža, povie svoj názor, kritiku. Povie, čo chce získať, otvorí spor tým, že povie svoje požiadavky, záujmy. Pri tom negatívne emócie stúpnu, lebo ide do otvoreného sporu s druhou osobou, čo samo o sebe je vec nepríjemná.

Pomenovať konflikt **slušnou formou** - povedať svoje pocity, záujmy, pomenovať správanie, ktorým mi druhá strana ubližuje (tzv. Ja správa) - vyjednávať a dávať **návrhy na riešenia** prijateľné aj pre druhú stranu, byť zrozumiteľný a dôveryhodný a prejavovať porozumenie druhej strane (aktívne počúvanie).

Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

3. fáza - Polarizácia





Typické správanie strán

Možné spôsoby riešenia

POLARIZÁCIA

V prípade, že obe strany trvajú na svojich pozíciách a nechcú ustúpiť, začínajú pritvrdzovať spor presvedčovaním, vyhrázaním sa, obviňovaním druhej strany, hľadaním „posíl“ v nadávkach, zhadzovaním druhého - pôvodná príčina sporu sa prenesie z vecnej argumentácie na emocionálne výpady, ktoré sa pôvodného sporu vôbec netýkajú - tým poriadne stúpne hnev, agresia a ďalšie negatívne emócie.

Nereagovať útočne na obvinenia, výčitky, sťažnosti - preformulovať ich na vecný problém. Pomenovať záujmy druhej strany a **hľadať riešenia, ktoré uspokojia aj jednu aj druhú stranu.** Prípadne si zavolať na pomoc (nie pre seba, ale pre oboch) neutrálnu tretiu stranu - facilitátora, mediátora, autoritu.

Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

4. fáza - Izolácia



	Typické správanie strán	Možné spôsoby riešenia
IZOLÁCIA	V istej fáze stupňovania konfliktu sú obe strany na seba veľmi útočné a zároveň vnímajú nezmyselnosť a svoju bezmocnosť v tom, že by sa spor vyriešil. Preto uprednostnia potrestanie druhého tým, že ho izolujú od seba (tichá domácnosť): „<i>S tebou sa baviť nebudem. S ním nemá zmysel sa dohadovať.</i>“ Inokedy ustúpia do izolácie preto, lebo je to predsa len o niečo menej nepríjemné ako byť v otvorenom konflikte.	V tejto fáze je nevyhnutné zavolať tretiu stranu, ktorú obe strany rešpektujú a vnímajú ako nezávislú - autoritu, mediátora, sudcu. Tretia nezávislá strana potom pomáha nájsť spôsoby komunikácie a hľadať také riešenia, ktoré konflikt ukončia alebo vyriešia.

Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

5. fáza - Deštrukcia

- Fyzické ubližovanie
- Psychické ubližovanie
- Materiálne poškodzovanie

	Typické správanie strán	Možné spôsoby riešenia
DEŠTRUKCIA	Z polarizácie alebo izolácie prerastie konflikt do takého štádia, keď jedna strana udrie druhú alebo jej inak fyzicky ubližuje (<i>fyzická deštrukcia</i>), poníži ju pred inými ľuďmi, vystraší ho výhražným listom (<i>psychická deštrukcia</i>), alebo mu zničí, pokazí alebo odcudzí jeho majetok (<i>materiálna deštrukcia</i>).	Počas deštrukcie je dôležité, aby tretia nezávislá strana, ktorá vstupuje do konfliktu, mala veľkú autoritu pre obe strany a mala takú moc, aby bola schopná zastaviť ich deštruktívne správanie. Tretia strana najprv musí zastaviť vzájomné ubližovanie strán a potom vyjednáva medzi nimi dohodu prijateľnú pre obe strany.

Čo sa deje keď sa konflikt nerieši

6. fáza – Únava, depresia



	Typické správanie strán	Možné spôsoby riešenia
ÚNAVA	Ak deštrukčná fáza trvá dlhšiu dobu, po istom čase (v závislosti od intenzity konfliktu) sa strany vyčerpajú z neustáleho boja a prepadajú únave a depresii z nezmyselnosti celej situácie. Môže prejavovať častými ochoreniami, PNkami, zhoršením práce. Napriek tomu v tejto fáze stačia niekedy malé podnety na to, aby sa strany opäť ocitli vo fáze deštrukcie a pokračovali vo vzájomnom boji.	Je dôležité dať obom stranám podporu (materiálnu, fyzickú, psychickú), umožniť im „rekonvalescenciu“, prípadne snažiť sa o zmierenie strán a vytvoriť spolu s nimi podmienky, ktoré by zabráňovali stranám vracať sa do deštrukčnej fázy konfliktu.