



BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí

Modul III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH

Zbierka úloh pre účastníkov programu

Tento dokument bol vytvorený v rámci projektu „Etablovanie sociálnej práce v školských zariadeniach a zavádzanie programov osobnostno-sociálnej výchovy do škôl“.

Realizácia projektu je možná vďaka finančnej podpore z Európskeho sociálneho fondu, prostredníctvom operačného programu Efektívna verejná správa.

Informácie o OP EVS nájdete na <http://www.reformuj.sk/>.



Európska únia
Európsky sociálny fond



Operačný program
**Efektívna
verejná správa**

Realizátorom projektu je občianske združenie PERSONA. Partnerom projektu je Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce.



BYŤ ČLOVEKOM ... to stačí

Modul III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH

Zbierka úloh pre účastníkov programu

Autori:

Mgr. Martina Gymerová

Mgr. Eva Krššáková

Obrázky na obálke a v texte:

Miroslav Záškvára

Jazyková korektúra:

Mgr. Mária Drndášová



PERSONA, Vrančovičova 29, 841 03 Bratislava, www.ozpersona.sk

Slovenská komora sociálnych pracovníkov a asistentov sociálnej práce, Mokrohájska
cesta 3, 841 04 Bratislava, www.socialnapraca.sk

© PERSONA 2019

***"Ak má problém riešenie, nemá zmysel robiť si starosti.
Keď riešenie nemá, starosti nepomôžu."***

Dalajláma



OBSAH

MODUL III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH	6
ÚLOHA III.1: Zdroje konfliktu	7
ÚLOHA III.2: Asociácie	8
ÚLOHA III.3: Preferovaný štýl riešenia konfliktov	9
ÚLOHA III.4: Konflikty v mojom živote	15
ÚLOHA III.5: Premena sťažností na neutrálne výroky	17
ÚLOHA III.6: Vyjednávacie schopnosti	19
ZÁVEREČNÁ ÚLOHA MODULU III.: Konštruktívna hádka	22

MODUL III. KONFLIKTY V NAŠICH ŽIVOTOCH

V živote každého z nás sú konflikty prirodzenou súčasťou. Je dobré naučiť sa s nimi žiť tak, aby sme boli schopní využívať ich pozitívnu stránku a dosahovať nový súlad v medziľudských vzťahoch i vo vlastnom osobnostnom rozvoji.

Táto zbierka úloh nám pomôže nadobudnúť kladný postoj k riešeniu konfliktov a nacvičiť si efektívne techniky riešenia problémov a rozhodovania. Nechýba ani nácvik komunikačných zručností potrebných na riešenie konfliktov – asertívna komunikácia, vyjednávacie zručnosti, preformulovanie výrokov.

Tak vykročíme na cestu konštruktívneho zvládania konfliktov spoločne.



ÚLOHA III.1: Zdroje konfliktu

Tvojou úlohou je určiť zdroj konfliktu jednotlivých situácií. Posúď jednotlivé konfliktné situácie podľa poznatkov z teoretickej časti lekcie a urči, čo je podľa teba zdrojom popísaných konfliktov. Jedná o konflikt vzťahov, informácií, záujmov, hodnôt alebo o štrukturálny konflikt?

Konfliktné situácie	Zdroj konfliktu
1. Na stole sú rozložené veci. Pre jedného je to absolútny neporiadok, pre druhého je to tak normálne pracovne pripravené. Čo je na tom také čudné, že má niekto veci rozložené po celom stole?	
2. Jeden zo spolužiakov pri rozhovore s ostatnými neustále používa vulgárne slová. Inej spolužiačke je to nepríjemné a upozorňuje ho, aby vyjadroval slušne a nie „ako prasa“.	
3. Dve kamarátky sedia vedľa seba v lavici. Jedna z nich počas dňa stále rozpráva dookola tú istú príhodu za každým, keď sa pri nej pristaví nejaký spolužiak. Druhej to lezie na nervy, lebo ju počula už aspoň 5 krát.	
4. Dvaja spolužiaci sedia spolu v lavici. Počas hodiny jedného z nich vyučovanie nudí, a tak vyrušuje a chce sa rozprávať so svojim spolusediacim. Toho však učivo zaujíma a nechce sa s ním baviť.	
5. Dvaja kamaráti idú spolu von. Nevedia sa však dohodnúť, kam pôjdu. Jeden chce ísť do kina, druhý hrať tenis.	
6. Jeden zo spolužiakov nechce ísť von, lebo sa chce učiť na písomku. Ostatní si ho za to doberajú a nazývajú ho bifľošom.	
7. Dcéra sa háda s mamou kvôli domácim prácam. Mama tvrdí, že ako dievča by malo bez odvrávania robiť domáce práce. Dcéra je naopak presvedčená, že tieto práce by mali byť rozdelené medzi ňu a jej brata.	
8. Učiteľ sa v škole veľmi rozčúlil kvôli správaniu sa niektorých žiakov. Ako dôsledok dá žiakom takú ťažkú písomku, ktorú len málo kto zvládne napísať.	



ÚLOHA III.2: Asociácie

Keď sa povie napr. slovo láska, mnohým z nás napadnú asociácie ako pár, zaľúbenosť, srdce, blaženosť, radosť, neha a pod.

Skús teraz napísať, čo Ti napadne, keď sa povie slovo „konflikt“.

Príliš nad tým neuvažuj, píš všetko, čo Ti napadne.

Skús napísať minimálne 25 slov:

Keď budeš hotový/á, vyhodnoť túto úlohu podľa pokynov v prílohe č. 1, ktorú nájdeš na konci tejto zbierky.

ÚLOHA III.3: Preferovaný štýl riešenia konfliktov



V nasledujúcej úlohe vypracuj „Dotazník preferovaného štýlu riešenia konfliktov“. Tento dotazník vychádza z teórie, že ak sú v spore dve strany A a B, tak na základe prítomnosti a miery uspokojovania záujmov zapojených strán, môžeme správanie sa v medziľudských konfliktoch rozdeliť do 5 základných štýlov:

KORYTNAČKA – únikový štýl (vyhýbanie sa riešeniu konfliktu) – *prehra pre A, prehra pre B*

ŽRALOK – súťaživý štýl (presadenie sa jednej strany) – *výhra pre A, prehra pre B*

MEDVEDÍK – prispôsobivý štýl (prispôsobenie sa druhej strane) – *prehra pre A, výhra pre B*

LÍŠKA – kompromisný štýl (kompromis) – *A aj B si rovnako delia zisky aj straty*

SOVA – integračný štýl (konsenzus) – *výhra pre A, výhra pre B*

Žiadny z týchto spôsobov zvládania konfliktov sa nehodí pre všetky konfliktné situácie a je preto potrebné zvážiť, ktorému štýlu správania dáme v tej ktorej situácii prednosť.

Dotazník spôsobov riešenia konfliktov

Inštrukcia:

Predstav si situáciu, v ktorej máš iné záujmy ako partner. Ako zvyčajne reaguješ na túto situáciu?

Na nasledujúcich stranách je niekoľko párov tvrdení, popisujúcich možnú reakciu v takejto situácii. Zakrúžkuj v každom páre písmeno A alebo B podľa toho, ktoré tvrdenie je pre tvoje správanie viac charakteristické.

V mnohých prípadoch pod možnosťou A ani B nenájdeš správanie, ktoré je pre teba typické. V tom prípade si vyber odpoveď, ktorá sa ti viac páči.

1.	A. Stáva sa, že nechávam na iných, aby prebrali zodpovednosť za riešenie problému.	B. Skôr než rojum o veciach, v ktorých sa nezhodneme, snažím sa zdôrazniť tie, v ktorých sme zajedno
2.	A. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.	B. Snažím sa zohľadniť všetky záujmy oboch strán.

3.	A. Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje zámery.	B. Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu a tým udržať náš vzťah.
4.	A. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.	B. Niekedy obetujem svoje vlastné záujmy záujmom inej osoby.
5.	A. Zásadne vyhľadávam pomoc iných pri vypracúvaní riešenia problému.	B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol zbytočnému napätiu.
6.	A. Snažím sa vyhnúť nepríjemnostiam.	B. Snažím sa presadiť svoj názor.
7.	A. Snažím sa „odložiť problém“, kým nemám viac času, aby som si ho premyslel.	B. Dokážem sa vzdať svojho názoru a osvojiť si názor iný.
8.	A. Zvyčajne vytrvalo sledujem svoje zámery.	B. Snažím sa okamžite otvorene prerokovať všetky svoje záujmy a problémy.
9.	A. Domnievam sa, že kvôli rozdielom v názoroch sa netreba vždy znepokojovať.	B. Snažím sa zo všetkých síl, aby som dosiahol svoje.
10.	A. Som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.	B. Snažím sa nájsť kompromisné riešenie.
11.	A. Snažím sa okamžite otvorene prerokovať všetky svoje záujmy a problémy.	B. Niekedy sa snažím upokojiť druhú stranu, a tak udržať náš vzťah.
12.	A. Niekedy sa vyhnem názoru, ktorý by mohol vyvolať kontroverziu.	B. Som ochotný ustúpiť, ak ustúpi aj druhá strana.
13.	A. Navrhujem strednú cestu.	B. Trvám na svojom stanovisku.
14.	A. Povieť svoj názor a som zvedavý na názor druhej strany.	B. Snažím sa ukázať druhej strane logickosť a výhodnosť môjho stanoviska.
15.	A. Niekedy sa snažím upokojovať druhých, a tak udržať naše vzájomné vzťahy.	B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.
16.	A. Snažím sa nezraniť city iných ľudí.	B. Snažím sa presvedčiť iné osoby o výhodách môjho stanoviska.
17.	A. Obyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich cieľov.	B. Snažím sa urobiť všetko pre to, aby som sa vyhol napätiu.
18.	A. Ak to urobí inej osobe radosť, nevyvraciam jej názory.	B. Som ochotný čiastočne dať za pravdu druhému, ak on dá čiastočne za pravdu mne.

19.	A. Snažím sa hrať „s otvorenými kartami“.	B. Riešenie problému sa snažím odložiť, kým nemám čas premyslieť si ho.
20.	A. Okamžite sa snažím zaoberať rozdielmi medzi nami.	B. Snažím sa o otvorenú bilanciu ziskov a strát pre obidvoch z nás.
21.	A. Pri rokovaniach sa snažím brať do úvahy prania iných ľudí.	B. Mám vždy sklon k priamej diskusii o probléme.
22.	A. Snažím sa nájsť kompromisné stanovisko, ktoré je v strede medzi jeho a mojím stanoviskom.	B. Presadzujem svoje záujmy.
23.	A. Často sa usilujem o uspokojenie záujmov všetkých strán.	B. Stáva sa, že nechávam na iných, aby prebrali zodpovednosť za riešenie problému.
24.	A. Ak je stanovisko partnera pre neho veľmi dôležité, snažím sa vyjsť mu v ústrety.	B. Snažím sa veci riešiť kompromisom.
25.	A. Snažím sa ukázať druhej strane logickosť a výhodnosť môjho stanoviska.	B. Pri rokovaní sa snažím brať do úvahy aj záujmy inej osoby.
26.	A. Navrhujem strednú cestu.	B. Takmer vždy sa snažím uspokojiť záujmy všetkých zúčastnených.
27.	A. Niekedy sa vyhnem stanovisku, ktoré by mohlo vyvolať kontroverziu.	B. Ak to urobí inej osobe radosť, nevyvraciam jej názory.
28.	A. Zvyčajne som vytrvalý v sledovaní svojich záujmov.	B. Zvyčajne hľadám pomoc iných pri vypracúvaní riešení.
29.	A. Navrhujem strednú cestu.	B. Domnievam sa, že kvôli rozdielom v názoroch sa netreba vždy znepokojovať.
30.	A. Snažím sa nezraniť city iných.	B. Vždy sa zverím s problémom druhému človeku, takže ho môžeme vyriešiť.

Zdroj: Thomas-Kilmannov inventár spôsobov riešenia konfliktov

Výsledky si zaznač do nasledujúceho hárku a spočítaj si počet bodov v jednotlivých stĺpcoch.

	I.	II.	III.	IV.	V.
1.				A.	B.
2.		B.	A.		
3.	A.				B.
4.			A.		B.
5.		A.		B.	
6.	B.			A.	
7.			B.	A.	
8.	A.	B.			
9.	B.			A.	
10.	A.		B.		
11.		A.			B.
12.			B.	A.	
13.	B.		A.		
14.	B.	A.			
15.				B.	A.
16.	B.				A.
17.	A.			B.	
18.			B.		A.
19.		A.		B.	
20.		A.	B.		
21.		B.			A.
22.	B.		A.		
23.		A.		B.	
24.			B.		A.
25.	A.				B.
26.		B.	A.		
27.				A.	B.
28.	A.	B.			
29.			A.	B.	
30.		B.			A.

I. stĺpec: ŽRALOK – súťaživý štýl

počet bodov:

II. stĺpec: SOVA – integračný štýl

počet bodov:

III. stĺpec: LÍŠKA – kompromisný štýl

počet bodov:

IV. stĺpec: KORYTNAČKA – únikový štýl

počet bodov:

V. stĺpec: MEDVEDÍK – prispôsobivý štýl

počet bodov:

Sebareflexia: Prečítaj si bližší popis jednotlivých prístupov k riešeniu konfliktov a podľa výsledkov, ktoré ti vyšli v teste zhadnoť, či sa tento popis zhoduje s tým, ako v reálnom živote pristupuješ k riešeniu konfliktov.

KORYTNAČKA – únikový štýl

Korytnačky sa skrývajú do svojich pancierov aby sa vyhli konfliktu. Vzdávajú sa jednak svojich cieľov, rovnako tak medziludských vzťahov. Snažia sa zostať mimo konfliktu za každú cenu. Veria, že je beznádejné pokúšať sa konflikt riešiť. Cítia sa bezmocné, uchylujú sa pod ochranu svojho panciera. Sú presvedčené, že je jednoduchšie sa konfliktu vyhnúť než sa mu postaviť.

Kedy je vhodné používať únikový štýl?

- Ak je celá konfliktná záležitosť triviálna alebo existujú dôležitejšie a naliehavejšie záležitosti.
- Ak vnímame situáciu tak, že nie je šanca pre uspokojenie našich záujmov.
- Ak chceme nechať ľudí „vychladnúť“ a znovu získať perspektívu jednania.
- Ak potrebujeme získať ďalšie informácie pre efektívne riešenie konfliktu.
- Ak môžu druhí vyriešiť konflikt efektívnejšie.

ŽRALOK – súťaživý štýl

Žraloky sa pokúšajú prekonať svojich oponentov tým, že ich presvedčajú k prijatiu ich riešenia. Ich ciele sú pre nich maximálne dôležité, zatiaľ čo vzťahy pre nich majú spravidla menší význam. Snažia sa dosiahnuť víťazstvo za každú cenu. Nestarajú sa o záujmy a potreby druhých ľudí, ani ich príliš neakceptujú. Žraloky vnímajú konflikty tak, že jeden je vždy víťazom a druhý porazený. Víťazstvo im prináša pocit zadosťučinenia, prehra naopak pocit slabosti. Často používajú aj neférové správanie sa – snažia sa napádaním, prevahou, či zastrašovaním vyhrať.

Kedy je vhodné používať súťaživý štýl?

- Ak je dôležité rýchle a rozhodné jednanie.
- Pri „životne dôležitých“ záležitostiach.
- Proti ľuďom, ktorí zneužívajú nesúťaživé jednanie.

MEDVEDÍK – prispôsobivý štýl

Pre medvedíkov sú medziludské vzťahy nesmierne dôležité, viac než ich vlastné ciele. Prajú si, aby ich druhí prijímali a mali radi. Myslia si, že konfliktu sa treba radšej vyhnúť v prospech harmónie. Vzdávajú sa svojich cieľov, aby „ochránili“ vzťahy.

Kedy je vhodné používať prispôsobivý štýl?

- Ak prideme na to, že sme sa pomýlili – takto môžeme dokázať svoju slušnosť a rozumnosť.

- Ak sú dané záležitosti pre ostatných obzvlášť dôležité, ak vedú k uspokojeniu druhých a k získaniu spolupráce.
- Ak chceme budovať sociálny kredit pre budúce záležitosti.
- Ak je mimoriadne dôležité udržať stabilitu a harmóniu.

LÍŠKA – kompromisný štýl

Líšky sa zaujímajú o svoje vlastné ciele i o vzťahy s druhými iba do určitej miery. Hľadajú kompromis. Vzdávajú sa časti svojich cieľov a presvedčajú druhého, aby urobil to isté. Hľadajú také riešenie konfliktov, kde obe strany niečo získajú a niečo stratia. Sú ochotné čohosi sa vzdať, aby vznikol priestor pre obojstranný úžitok.

Kedy je vhodné používať kompromisný štýl?

- Ak sú ciele dôležité, ale nestoja za úsilie alebo možný rozvrat v prípade použitia viac sebapresadzujúcich sa spôsobov.
- Ak sledujú protivníci s rovnakou pozíciou vzájomne sa vylučujúce ciele.
- K dosiahnutiu dočasných cieľov v zložitých a komplexných záležitostiach.
- K dosiahnutiu efektívneho riešenia v časovom tlaku.
- Ako náhrada, ak nie je spolupráca ani súťaživosť možná.

SOVA – integračný štýl

Sovy si vysoko cenia svoje vlastné ciele, ako aj vzťahy s ostatnými. Vidia konflikty ako problémy, ktoré treba zvládnuť. Hľadajú riešenia, pri ktorých dosiahnu rovnako vlastné ciele, ako aj ciele ostatných účastníkov konfliktu. Sovy vnímajú konflikt ako nástroj k zlepšeniu vzťahov medzi ľuďmi, pretože dôjde ku zníženiu napätia medzi nimi. Snažia sa o diskusiu, ktorá uspokojí všetkých účastníkov konfliktu. Udržujú dobré vzťahy. Nie sú spokojné dovtedy, kým nenájdu vhodné riešenie, Zároveň nie sú spokojné, kým nepríde k odstráneniu všetkých negatívnych emócií.

Kedy používať integračný štýl?

- Ak sú záujmy oboch strán natoľko dôležité, že kompromis nestačí.
- Keď výsledok riešenia má mať dlhodobý charakter.
- Ku zlúčeniu pohľadov ľudí s rôznou perspektívou.
- Pri „spracovaní“ pocitov a odhalení skutočnej podstaty, keď doterajšia neznalosť narúšala vzťahy.



ÚLOHA III.4: Konflikty v mojom živote

Zamysli sa nad tým, aké konflikty vo svojom živote najčastejšie zažívaš a ako ich riešiš. Nejde o to, či si myslíš, že ich riešiš dobrým alebo zlým spôsobom, zmyslom úlohy je urobiť „inventúru“ tvojich konfliktov a prehľad o tom, ako to naozaj je.

Odpovedaj podľa pravdy a spomeň si, čo všetko môžeš pokladať za konflikt. Potom ho prirad' do jednej z kategórií, popísaných nižšie. Okrem toho, že uvedieš, či a ako často si sa ocitol/la v danom konflikte, opíš ako si daný konflikt riešil/la.

A) Ohováranie – niekto ma ohováral, rozprával niečo o mne, čo sa mi nepáčilo – bolo to útočné, nepravdivé alebo posmešné.

B) Slovné hádky – mal/la som nedorozumenia, rozdielny názor, nesúhlasil/la som s druhým a nevedeli sme sa dohodnúť.

C) Obťažovanie – niekto na mňa zazeral, napádal ma slovne, nadával mi, posmieval sa mi, ukazoval neslušné gestá, šikanoval ma, dotýkal sa ma na intímnych miestach a pod.

D) Žiarlivosť – žiarlil/la som na spolužiakov, kamarátov pri úspechoch v škole alebo mimo školy, že sa viac kamarátia s druhým ako so mnou, prípadne niekto žiarlil na mňa.

E) Bitka alebo vyhrážanie bitkou – niekto ma zbil, dal mi facu, udrel ma, alebo sa mi vyhrážal, že ma zbije.

F) Narušovanie súkromia – niekto mi niečo ukradol, požičal si niečo bez dovolenia, alebo dal niekomu moje telefónne číslo bez opýtania, zjedol mi desiatu a pod.

G) Vzťahy chlapcov a dievčat – niekto mi prebral priateľa/priateľku, pohádali sme sa o neho/o ňu, pohádali sme sa, lebo žiarli, prípadne žiarlim a pod.

H) Iné – popíš, čo to bolo:

Sebareflexia: Pouvažuj nad svojimi spôsobmi riešenia konfliktov.

Ako si spokojný/á s ich riešením? Máš v prípade potreby niekoho, s kým sa môžeš poradiť, ako konflikty vo svojom živote riešiť? Vieš, kde sa môžeš obrátiť s prosbou o pomoc?



ÚLOHA III.5: Premena sťažností na neutrálne výroky

Spôsob, akým sa často vyostruje konflikt, je útočné vyjadrovanie sa, obviňovanie a sťažovanie sa. Pritom môžeme povedať určitý výrok tak, aby sme neútočili a zároveň, aby sme jasne vyjadrili svoje záujmy.

V každej z popísaných sťažností identifikuj záujmy hovoriaceho a následne preformuluj výrok do neutrálneho, neútočného jazyka obsahujúceho záujmy sťažujúcej sa strany.

Pre lepšie pochopenie zadania prikladáme názorný príklad:

1. Výrok: „Neotravuj ma stále svojimi trápnyymi poznámkami!“

Záujmy: Chcem mať pokoj, chcem sa sústrediť na prácu, nechcem nebyť obťažovaný/á ...

Neutrálny výrok: „Chcel/la by som, keby si na mňa teraz nehovoril/la, pretože sa potrebujem sústrediť na to, čo robím.“ – alebo – „To, čo rozprávaš mi nepripadá vtípné, mohol/la by si prestať?“

2. Výrok: „Rozprávaš sa len s ním!“

Záujmy:

Neutrálny výrok:

3. Výrok: „O týždeň mám maturity a v jednom kuse tu vrieska sprosté rádio, aby sa tu potom jeden niečo naučil!“

Záujmy:

Neutrálny výrok:

4. Výrok: „Roztáhuješ sa, ako by tá lavica bola iba tvoja, vieš mi povedať, kde si mám teraz položiť svoje veci?“

Záujmy:

Neutrálny výrok:

5. Výrok: „Urobil/la som to presne tak isto ako on/ona, ale ja som dostal trojku a on/ona jednotku.“

Záujmy:

Neutrálly výrok:

6. Výrok: „Nikdy nesplníš to, čo sľúbiš, som zvedavý/á, akú výhovorku si vymyslíš tento krát!“

Záujmy:

Neutrálly výrok:

7. Výrok: „Ak prídeš ešte raz neskoro, už na teba nebudem viac čakať!“

Záujmy:

Neutrálly výrok:

8. Výrok: „Prestaň na mňa robiť tie hlúpe grimasy!“

Záujmy:

Neutrálly výrok:

9. Výrok: „Každú chvíľu hovoríš niečo iné, samozrejme ti už nikto neverí!“

Záujmy:

Neutrálly výrok:

10. Výrok: „Nekradni mi stále veci, povedz aspoň BÚÚÚ, keď si ich berieš!“

Záujmy:

Neutrálly výrok:



ÚLOHA III.6: Vyjednávacie schopnosti

Úloha je zameraná na nácvik vyjednávacích schopností – predovšetkým na prípravnú fázu vyjednávania.

Odpovedz na jednotlivé body:

1. Porozmýšľaj nad konkrétnym medziľudským problémom, ktorý máš.

Napr. Zdieľaš spoločnú izbu so svojim súrodencom, ktorý robí v izbe veľký neporiadok a keď chceš mať poriadok, musíš si ho urobiť sám/sama, samozrejme aj po svojom súrodencovi. Keďže máte malý byt, nemôžeš počítať s vlastnou izbou.

Popíš daný problém:

2. Zadefinuj si svoj priestor vyjednávania – Porozmýšľaj, aké sú tvoje hranice, kde si ešte ochotný/á sa dohodnúť. Tento priestor vyjednávania je potrebné zadefinovať pre každú vyjednanú záležitosť osobitne.

Napr. Poriadok v izbe – moje hranice: maximum je permanentný poriadok, t.z. vždy svoje veci odložiť, oblečenie si odkladať do skrine, špinavé prádlo do koša na pranie, jedávať v kuchyni...; minimum je možnosť jedávať v izbe, po zjedení si hneď odložiť veci po sebe, po párty možnosť upratať izbu na druhý deň.

Zadefinuj priestor vyjednávania pre svoj problém:

3. Pomenuj a zverejni svoje ciele, záujmy a potreby – Ujasni si, čo chceš dosiahnuť a aké záujmy potrebuješ naplniť, aby si bol/la spokojný/á. Tieto svoje záujmy postupne zverejni, čím urobíš potrebné kroky k spolupráci s druhou stranou.

Napr. Potrebujem mať vo svojej izbe poriadok, nakoľko sa neviem sústrediť na učenie, ani na nič ostatné, keď je okolo mňa neporiadok – vtedy myslím len na ten neporiadok. Je mi nepríjemné, keď mi príde návšteva a tvoje špinavé ponožky a ostatné veci sa povalujú po izbe a pod.

Pomenuj svoje ciele, záujmy a potreby. Zverejni ich – povedz o nich druhej strane:

4. Zaujímaj sa o ciele, záujmy a potreby druhej strany a pomenuj ich – Zisťovanie a pomenovanie cieľov, záujmov a potrieb druhej strany je kľúčom k úspešnému riešeniu konfliktov. Zameraj sa však vždy na daný problém, ktorý riešiš. Je veľmi pravdepodobné, že druhej strane bude vadieť niečo úplne iné, preto je potrebné dohodnúť sa, že túto novú záležitosť budete riešiť tiež, rovnakým spôsobom, ale inokedy. Zatiaľ zisti a pomenuj ciele, záujmy a potreby druhej strany ohľadom danej vyjednávanej záležitosti:

Následne urči priority (svoje aj druhej strany) a poradie dôležitosti jednotlivých záujmov:

5. Premysli si a navrhni možné riešenia – Ponúkať návrhy riešenia je základom pre vytvorenie spoločnej dohody. Potrebná je diskusia o tom, ktoré z riešení uspokojujú tvoje záujmy a hľadanie tých častí riešení, ktoré sú prijateľné pre obe strany. Ak nájdete vo vzájomných návrhoch riešení niečo, čo je prijateľné pre obe strany, dohodnite sa, že to prijímate. Ak nájdete niečo, čo je neprijateľné, zisťujte prečo a hľadajte prijateľnejšiu formu riešenia.

Napr. Som ochotný/á vysávať izbu 3 krát týždenne, keď ty budeš utierať prach a vynášať smeti.

Popiš návrhy riešenia svojho problému:

6. *Buď ústretový/á voči druhej strane* – Je to dobrým znakom konštruktívneho riešenia konfliktov a zároveň to vytvára dobrý základ pre vyjednávanie ďalších sporných záležitostí.

Popíš návrhy riešenia druhej strany:

Popíš spoločné riešenia ku ktorým ste dospeli:

ZÁVEREČNÁ ÚLOHA MODULU III.: Konštruktívna hádka

Naše každodenné konflikty s druhými ľuďmi často vyústia do hádky. Niekedy tieto hádky odznejú tak rýchlo, ako prídu, v niektorých prípadoch to však trvá aj niekoľko dní.

Hádky nie sú zlé. Podľa psychológov sú hádky dokonca zdravé, pretože uvoľňujú napätie a ľudovo povedané „čistia vzduch“. Nie však všetky.

Niekedy hádky nekončia tým „čistým vzduchom“, ktorý máme po búrke tak radi. Stáva sa, že naše výmeny názorov na dôležitú tému sa často končia slzami, prípadne buchnutím dverí. Ako sa teda pohádať tak, aby to nakoniec malo zmysel?

Záverečná úloha modulu o riešení konfliktov je zameraná na vytvorenie „desatora“ vedenia konštruktívnej hádky – súboru pravidiel, ktorých dodržiavanie vedie k vyriešeniu problému a vzájomnému porozumeniu hádajúcich sa ľudí. Na základe získaných vedomostí z tohto modulu a tiež vlastných skúseností zdefinuj pravidlá konštruktívnej hádky.

1.

2.

3.

4.

5.

6.

7.

8.

9.

10.



POZNÁMKY

Príloha: Asociácie

Tvojou úlohou bolo napísať minimálne 25 slov, ktoré ti napadnú, keď sa povie slovo „konflikt“.

Teraz ku každej svojej asociácii (každému napísanému slovu) prirad' znamienko +, – , 0, +/- podľa toho, či je to významovo skôr pozitívne slovo (vtedy mu dáš znamienko +), skôr negatívne (dáš mu znamienko –), alebo je to významovo neutrálne (dáš mu znamienko „0“), či ambivalentné (aj pozitívne aj negatívne) slovo (vtedy mu dáš znamienko +/-).

Potom si výsledky vyhodnot' – vypočítaj si, koľko percent asociácii bolo pozitívnych, koľko negatívnych a koľko neutrálnych a ambivalentných.

Aké ti vyšli výsledky? Ako prevažne vnímaš konflikty?

V praxi sa ukazuje, že takmer vo všetkých prípadoch majú ľudia v sebe namiešaný podobný pomer pozitívnych a negatívnych asociácií. Pomer, ktorý nám väčšinou vychádza je 70% negatívnych, 20 % neutrálnych a ambivalentných a 10 % pozitívnych. Myslíš si, že môže takéto negatívne nastavenie človeka ovplyvniť v tom, ako rieši konflikty?



© PERSONA 2019