

Príčiny, rozdelenie a spôsoby riešenia konfliktov.

Konflikt vzniká, keď sa jednotlivec, alebo skupina cíti, že nie sú uspokojované ich potreby, alebo že pri dosahovaní svojich cieľov je nejaká prekážka. Definujeme ho ako stretnutie protichodných názorov, postojov, želaní, motívov. Poznáme konflikty:

- a) **deštruktívny** -ak sa pri jeho riešení nenájdu riešenia, potom prináša negatívne správanie
- b) **konštruktívny** -ak prináša riešenia, spôsobuje uvoľnenie emócií

Konflikty delíme na:

- a) konflikt vzťahov – prejavuje sa napr. nesympatiou voči druhej osobe
- b) konflikt informácií – vzniká odlišnými zdrojmi informácií
- c) konflikt záujmov – vyplýva z odlišných potrieb ľudí
- d) štruktúrally konflikt – je konfliktom inštitúcií z titulu moci
- e) konflikt hodnôt – vyplýva z rozdielnosti uznávaných hodnôt, rieši sa najťažšie

Spôsoby, ktoré vedu k vyriešeniu konfliktov sú: aktívne počúvanie, dať najavo, že chápeme pocity toho druhého, keď sa presvedčíme, že sme sa mýlili, tak si treba priznať svoj omyl.

Pasívna, agresívna a asertívna komunikáciu.

Komunikácia je vzájomné odovzdávanie a prijímanie informácií medzi ľuďmi. Delíme ju na verbálnu a neverbálnu.

Pasívna – pasívny človek nedokáže jasne vysvetliť svoje prania a potreby. Je neistý, spochybňuje, alebo hneď ospravedlňuje svoje rozhodnutia.

Agresívna – bezohľadné presadzovanie sa na úkor druhých

Asertívna – presne a jasne sa vyjadruje, bráni si svoje práva, ale neútočí na druhých. Má pozitívny postoj k druhým, dokáže počúvať, pôsobí uvoľnene a na okolie pôsobí kladne.

Poznáme: a) základná asertivita – jednoducho vyjadrujeme city, myšlienky

b) empatická – vcítenie sa do pocitov a prispôbíme prejav

c) stupňová – ak partner ignoruje vaše stanovisko, dokonca porušuje vaše práva tak „pritvrdíme“

d) konfrontačná – dochádza k rozporu medzi slovami a činmi, pričom žiadame vysvetlenie

Poznáme asertívne práva: právo zmeniť názor, právo povedať „ja to vidím inak“, ja ti nerozumiem, „ja neviem“, „mám právo to posúdiť“