

# Řešení konfliktních situací

# Konflikt

- **Konflikt** – rozpor, neshoda, nesouhlas, srážka názorů
- **Přístupy ke konfliktům**
  - tradiční přístup
  - pluralistický přístup
- **Kritéria dělení konfliktů**
  - Časové hledisko
  - Hledisko počtu účastníků v konfliktu
  - Hledisko prostředí
  - Podle jejich psychologické charakteristiky

# Okolnosti vzniku konfliktu

- Záměrně
- Náhodně
- Mimořádně
  
- **Vývoj konfliktu, etapy:**
  1. Vzplanutí
  2. Eskalace
  3. Vrchol
  4. Řešení
  5. Stav po konfliktu

# Styly řešení konfliktů (R. Kreitner, A. Kinicki 1989)

- zájem o ostatní – zájem o sebe
- poslušný (uhlazování)
- integrující (řešení problémů)
- vyhýbavý
- dominující (přinucení)
- kompromisní

# Řešení konfliktní situace

- Náhled – velkorysost, trpělivost, pochopení
- Příprava – na vlastní postup řešení konfliktu, na reakce a argumenty protistrany
- Prevence – znalost lidí, znalost postupů řešení konfliktu
- Čas – krátkodobé řešení, dlouhodobé řešení

# Přístupy ke konfliktu

- Nátlak
- Kompromis
- Přizpůsobení se situaci
- Odsunout řešení problému
- Řešení formou spolupráce