



# Řešení konfliktů

Typy konfliktů

## Případ Aleny a Jana

**Dva kolegové spolu pracují na projektu. Jan chce k projektu zaujmout originálnější a netradičtější přístup, zatímco Alena ho chce dokončit konvenčněji a jednodušeji.**

**Alena:** *„Myslím, že bychom se měli držet plánu a dokončit projekt tak, jak se vždy dělal. Nemáme čas na nějaké kreativní experimentování.“*

**Jan odpovídá:** *„Ale to je právě to, vždy jsme to dělali stejně a nikdy jsme nezaznamenali žádné výrazné výsledky. Jiný přístup by podle mě mohl vést k mnohem lepším výsledkům.“*

## Rozdílné vnímání úkolů

Ke střetům souvisejícím s úkoly dochází, když mají zaměstnanci různé názory nebo představy o tom, jak by měl být úkol dokončen. Tento typ konfliktu může nastat, když dva zaměstnanci mají různé styly práce nebo když má jeden z nich pocit, že jeho nápady jsou ignorovány.

## Případ Sáry a Michala

**Sára a Michal, dva pracovníci ve stejném oddělení, mají zcela odlišné povahy. Michal je extrovertnější a hlasitější než Sára, která je klidnější a uzavřenější.**

**Sára:** *„Práce s Michalem je pro mě neuvěřitelně náročná. Nikdy nevěnuje pozornost mým myšlenkám a neustále na mě mluví.“*

**Michal:** *„Nechápu, proč Sára pořád mlčí. Jen se ji snažím zapojit do diskuse a získat její názory.“*

## Osobnostní konflikt

Když mají dva spolupracovníci odlišné osobnostní rysy nebo komunikační styly, vyvstávají problémy související s osobností. Konflikt této povahy může být v práci napjatý a demoralizující.

## Případ manažera marketingu a manažera obchodu

**Dvě oddělení, marketing a obchod, soutěží o zvýšení budgetu pro následující rok.**

**Manažer marketingu:** „Potřebujeme rozpočet na realizaci našich kampaní a zvýšení povědomí o značce.“

**Manažer obchodu:** „Ale my bez zvýšení rozpočtu nebudeme schopni dosáhnout našich prodejních cílů a generovat příjmy pro společnost.“

## Konflikt o zdroje

Ke konfliktům souvisejícím se zdroji dochází, když dva zaměstnanci nebo dvě oddělení soutěží o omezené zdroje, jako je financování, vybavení nebo pracovní síla. Tento typ konfliktu může způsobit napětí a omezovat spolupráci.

## Případ Alexe a Sylvie

**Alex:** „Nechápu, proč se po mně žádá, abych dělal práci dvou lidí. Už toho mám na talíři dost a nemám čas ani prostředky na to, abych přebíral větší zodpovědnost.“

**Sylvie:** „Nechápu, proč nejste ochotný přijmout více odpovědnosti. Jste jediný, kdo má schopnosti tuto práci vykonávat a potřebujeme, aby to bylo hotové do konce týdne.“

## Konflikt v definici role

Tento typ konfliktu vzniká, když mají zaměstnanci různá očekávání nebo interpretace svých pracovních povinností a úkolů. Například jeden zaměstnanec může mít pocit, že je po něm požadováno, aby vykonával práci dvou lidí, zatímco druhý zaměstnanec může mít pocit, že mu není svěřena dostatečná odpovědnost.

## Případ Dany a Lucie

**Dana:** „Stížnosti zákazníků bychom měli řešit s empatií a porozuměním. Musíme jim ukázat, že nám na tom záleží a že jsme ochotni pomoci.“

**Lucie:** „Podle mě bychom měli jednat rychle a stížnosti zákazníků vyřizovat efektivně. Nemáme čas ztrácet kapacity u zákazníků, kteří nám nepřinášejí další peníze.“

## Hodnotový konflikt

Takový konflikt vzniká, když mají zaměstnanci různé hodnoty nebo přesvědčení, které se poté na pracovišti střetávají. Pracovníci mohou mít například různé názory na to, jak řešit stížnost zákazníka nebo jak prioritizovat projekty.

## Případ Sofie a Josefa

**Sofie:** „*Tento termín je nereálný. Potřebujeme na jeho dokončení úkolu více času, abychom si byli jistí, že je proveden správně.*“

**Josef:** „*Splnění tohoto termínu je pro nás kriticky důležité. Musíme si být jistí, že ho dodržíme, abychom projekt mohli posunout na správnou cestu a splnit své závazky vůči našemu klientovi.*“

## Konflikt související s termíny

Když mají zaměstnanci různé názory na termíny nebo priority a časovou osu projektů, může vzniknout spor. Například jeden pracovník může mít pocit, že termín je nereálný, zatímco druhý zaměstnanec může vnímat, termín jako kritický, tedy je nutné ho dodržet.

## Případ Pavla a Evy

**Pavla:** „Nechápu, proč od druhého oddělení nedostáváme potřebné informace. Nereagují na naše e-maily ani hovory, a to nás zdržuje.“

**Eva:** „Proč za námi pořád někdo chodí se všemi těmi otázkami? Jsme úplně zahlcení a nemáme čas odpovídat na každý jednotlivý e-mail nebo hovor.“

## Komunikační konflikt

Pokud mají kolegové různé komunikační styly nebo očekávání, přichází konflikt. Jeden zaměstnanec může například preferovat komunikaci tváří v tvář, zatímco druhý může naopak preferovat e-mail.