

Dílčí práce z předmětu
ÚVOD DO KOMUNIKACE

Jméno a příjmení: Jan Caldr
Věznice Rýnovice
e-mail: jan.caldr@gmail.com

Datum: 11.3.2012
Třída: DPS 1/2011

Studijní program: DPS

Akademický rok: 2011/2012

Jméno a příjmení vyučujícího: Mgr. Jiří Mráz

Název předmětu: ÚVOD DO KOMUNIKACE

Název práce: Řešení konfliktů

Organizační jednotka: Věznice Rýnovice

Jméno a příjmení studujícího: Jan Caldr

Datum přijetí práce:

Řešení konfliktů

Základem kvalifikovaného a úspěšného řešení konfliktu je jeho objektivní a správné rozpoznání. Základní rozdělení konfliktů, jak ho vnímám při jejich řešení, a osvědčilo se mi, je na:

- a) intrapersonální konflikt - se odehrává uvnitř jedince a jde o konflikt mezi jeho motivy, pocity či názory
- b) interpersonální konflikt - konflikt mezi dvěma či více osobami.

Při vzniku konfliktu nejrozumnějšího druhu je výše uvedené rozlišení velmi důležité. V některých případech dojde např. k fyzickému napadení mezi odsouzenými. Postupným rozkrýváním příčin se nakonec ukáže, že problém je v jednom konkrétním odsouzeném, který agresí ventiluje svůj osobní problém. Při nerozpoznání této skutečnosti by mohlo dojít k chybným rozhodnutím, které by další konflikt pouze oddálily, ale skutečnou podstatu konfliktu by neřešily.

Konflikty jsou dynamické, samy o sobě nejsou negativní, i když v nich negativně působí strach, či obava. Rovněž důsledky konfliktu nemusí být jenom negativní. Pohádáte-li se s někým o místo na parkování, pravděpodobně vám stoupne tlak, určitě se zvýší hladina adrenalinu a možná (zejména pokud spor prohrájete) budete ještě nějakou dobu nepříjemný k ostatním, kteří s hádkou o parkování neměli nic společného. Avšak dojde-li ke konfliktu v názorech na řešení konkrétního problému, mohou být důsledky pozitivní a díky výměně názorů bude konečné řešení lepší, než kdyby jedna strana sporu hned na začátku ustoupila.

Zároveň se dají z praxe vyvodit tři fáze řešení konfliktů:

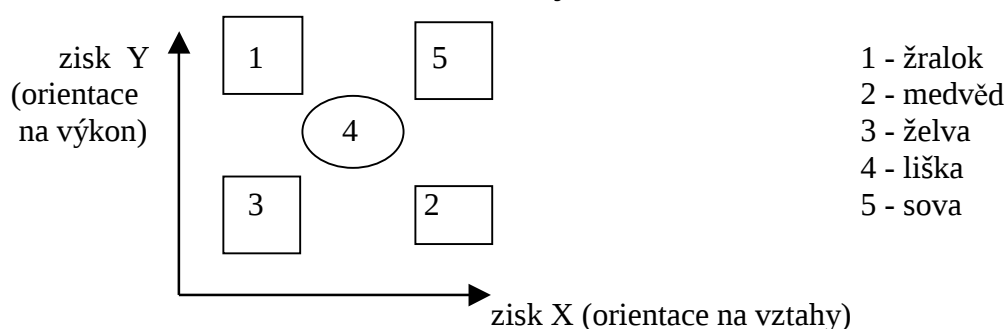
- 1) **předvídání a prevence konfliktů:** Vychovatel musí znát odsouzené, se kterými pracuje nejen jako jednotlivce, ale musí si uvědomovat i skupinové jevy, sociální vazby. Při posuzování jednotlivců se musí zabývat otázkou, zda je možné v souvislosti s poznatky očekávat konflikt, případně jaký. Z bezpečnostního hlediska je nejdůležitější predikovat rizika ve vztahu k zaměstnancům. Tato rizika je pak patřičným způsobem nutno sdělit všem, kteří s odsouzeným přicházejí do styku. **řešení konfliktů:** Tato fáze se váže k okamžiku, kdy již ke konfliktu došlo. Je důležité hned v první fázi zamezit šíření konfliktu (oddělit od sebe účastníky, izolovat je). V případě nutnosti, provést zajištění místa konfliktu pro další šetření. Zpracovat veškerou nutnou dokumentaci a zahájit šetření příčin konfliktu. Následně pak přijmout veškerá potřebná opatření (kázeňská řešení, přemístění odsouzených, intervence specialistů, krizová intervence atd.). Tato oblast je poměrně dobře pospána v normách výkonu trestu (Nařízení generálního ředitele, metodické listy).

- 2) **vyhodnocení konfliktu:** Každý konflikt je zdrojem poznatků, které je třeba v klidu rozebrat, vyvodit z nich důsledky pro vlastní práci. Tímto okamžikem se kruh uzavírá a vracíme se k prvnímu bodu – předvídání a prevenci konfliktů.

Abychom se dobrali podstaty problému, je vhodné projít si v několika krocích celou konfliktní situaci (např. konfliktní chování spolupracovníka):

- popíšeme konkrétní chování, které v dané situaci považujeme za problémové,
- jakým chováním se na vzniku konfliktu mohu podílet já?
- jakým způsobem se na vzniku konfliktu podílí organizace (firma) nebo okolí,
- je si druhá strana (spolupracovník) vědom svého problémového (konfliktogenního) chování?
- chová se takto druhá strana záměrně?,
- v případě, že si je druhá strana vědoma svého chování, ví, že nám toto chování vadí a přesto se takto chová, měli bychom si položit (a hlavně zodpovědět) otázku, proč to dělá?.

MODEL stylů řešení konfliktů



Styly řešení konfliktů, chování lidí v konfliktu

1) Y-výhra, X-prohra: **útok (žralok) - konfrontační (konkurenční) styl**: agresivní, silové, konfrontační řešení, soupeřivý styl, boj, „kdo z koho“, jde pouze o to zvítězit, prosadit si svou (musí vynaložit mnoho energie, síly, do budoucnosti těžko udržitelné řešení)

2) Y-prohra, X-výhra: **útěk (medvídek) přizpůsobivý, adaptační styl**: - pasivní ústup, žádný zisk, ale také žádný konflikt, jedinec soustředěn pouze na udržení dobrých mezilidských vztahů

3) Y-prohra, X-prohra: **nulové řešení (želva), únikový styl**: - popření konfliktu, „kdo nic nedělá, nic nezkaží“, ale často se směje, raduje z vítězství někdo třetí

4) 50% Y i X: **kompromis (liška), kompromisní styl**: - každý částečně ustoupí, dle hesla: „dej a ber!“, mělo by být v rovnováze, bohužel většinou vnímána **ztráta** než výhoda **polovičního zisku**

5) Y-výhra, X-výhra: **dohoda (sova) - kooperativní (integrační) styl**: - vyjednáváním nalézt řešení, které je oboustranně výhodnější než kompromis, bere se maximální ohled na vztah i potřeby obou, nutno je ale znát, nutno proto vyjednávat

styl řeš.	V Ý H O D Y	N E V Ý H O D Y
1- žralok	rychlé řešení, dobrý výkon, lze použít při malých a velkých problémech	velký výdej energie, nelze dlouho udržet, samota, problémy ve vztazích
2-medvěd	dobré mezilidské vztahy	potlačení sebe, nízké výsledky
3-želva	klid, pohoda, získává čas, šetří energii	konflikty se neřeší, pod krunýřem to vře
4-liška	je nejčastější řešení, obvykle když málo času na vyjednávání	bohužel účastníci více vnímají svou ztrátu (chápáno mnohdy jako prohra)
5-sova	maximální zisky, dlouhodobě se vyplácí, je nejlepším řešením konfliktů	více času, práce, námahy, bývá složité, vyjednávání vyžaduje trpělivost

Typy vyjednávání:

1) poziční, konfrontační řešení

- a) tvrdé - druhý musí prohrát, z pozice síly **1**
- b) měkké - pro klid necháme druhého vyhrát

- řešení spíše z pozice slabosti, ve prospěch druhého provádíme ústupky, (altruismus)

2) kooperativní vyjednávání - zisku lze dosáhnout nejen na úkor druhého, ale dohodou, vyjednáváním, kdy možno docílit lepšího uspokojení zájmů, potřeb obou účastníků konfliktu než je 2x50 % (jako při kompromisu)

Řešení konfliktů: ad 1a) - protihráči, ad 1b) - přátelé, ad 2) skuteční **principiální řešitelé:**

- nutno **převést konflikt na situaci k řešení (problém)**, tj. potlačit emoce - uvažovat o všech variantách řešení, místo prosazení požadavků, orientace na skutečné zájmy, potřeby druhého
- provádět aktivní naslouchání (parafrázování, povzbuzování, reflexe pocitů, ocenění...)
- vnímat argumenty partnera (hlavní mohou být **maximálně tři argumenty!!!**)

