

MANAGEMENT - ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Marian Prysycz



**SILESIA
UNIVERSITY**
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Je konflikt k něčemu dobrý? Umíte ho řešit? Jakou strategii řešení volíte?.



Co je konflikt?

střet zájmů, neshoda, rozpor mezi jedinci, nebo skupinami.

Proč vzniká?

jiné postoje, hodnoty, emoce, osobní problémy
nedorozumění, špatná komunikace
rozdílné požadavky na výsledky a očekávání výstupů

Teorie konfliktů – dnešní pojetí

konflikty jsou součástí lidských vztahů
konflikty jsou většinou přínosné
konflikty jsou přirozeným vyústěním změn
konflikty mohou a měly by být zvládnuty



SILESIA
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Negativní efekt

- odvádí pozornost od důležitých aktivit
- podráždí morálku
- polarizuje zaměstnance a skupiny a tím omezuje spolupráci
- zostřuje rozdíly
- vede k nezodpovědnému nebo škodlivému chování jako nadávky a násilnosti

Pozitivní efekt

- výsledek je vyjasnění důležitých problémů
- vyúsťuje v řešení problémů
- zapojuje zaměstnance
- přináší přirozenou komunikaci
- uvolní emoce, stres, úzkost
- pomáhá budovat spolupráci mezi lidmi, tím, že se naučí něco o druhých
- rozvoj porozumění

Proces řešení konfliktu

Krok 1: Uznání konfliktu

Krok 2: Identifikujte příčinu konfliktu

Krok 3: Nalezení společného základu

Krok 4: Brainstorming řešení

Krok 5: Vyhodnocení řešení

Krok 6: Implementace řešení

Proces řešení konfliktu

Krok 1: Uznání konfliktu

Krok 2: Identifikujte příčinu konfliktu

Krok 3: Nalezení společného základu

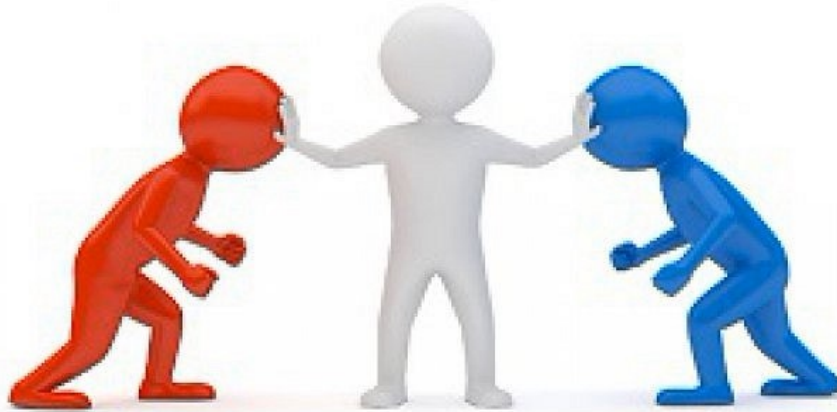
Krok 4: Brainstorming řešení

Krok 5: Vyhodnocení řešení

Krok 6: Implementace řešení

Nástroje – pomoc při řešení

mediátor (zkušenost, autorita)



efektivně vedené pracovní porady, schůzky

Spolupráce vzájemná dohoda obou stran (video)

- snaha o řešení, které vyhovuje oběma stranám konfliktu (**win-win** výsledek)
- vyšší zájem o osobní cíle a také o vztahy
- používá se, když obě strany mají zájem o řešení konfliktu a chtějí spolupracovat na oboustranně akceptovatelném řešení.
- nejlepší metoda řešení konfliktu, protože se snaží pokrýt potřeby obou stran

Kompromis – cílem je najít společnou řeč (video)

- urovnání rozdílů skrz oboustranné ústupky
- používá se, když lidé na stejné pozici pracují na vzájemně se vylučujících úkolech
- vyvolává výsledek **lose-lose**, protože ani jedna ze stran nedostane, to co chce



Ochota, vstřícnost – cílem je ustoupení (video)

- vysoká úroveň spolupráce a nízká úroveň konfliktu
- výsledek **lose-win**, jedna ze stran se musí vzdát své pozice na úkor druhé strany
- použití k dočasnému zmírnění problémů, dokud nebude nalezeno lepší řešení nebo k udržení harmonie

Soutěžení – cíl je vyhrát (video)

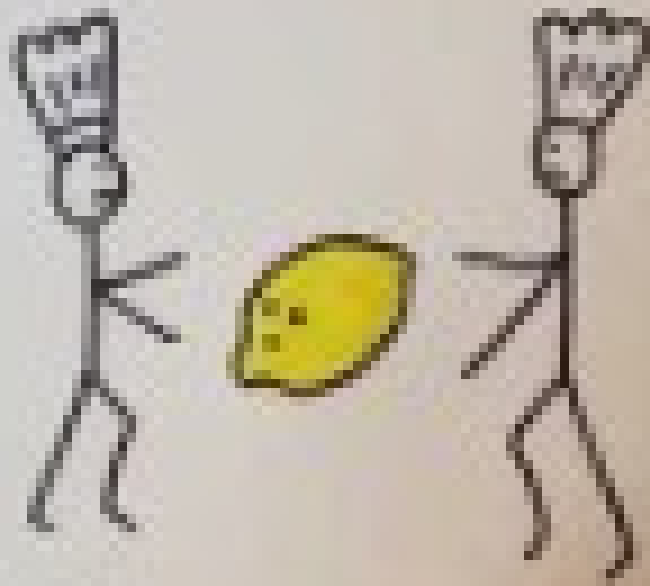
- **win-lose** styl řešení konfliktu
- vyšší zájem o osobní cíle než o vztahy
- když musíme udělat nepopulární, ale důležité rozhodnutí
- jedna strana prosazuje mocenský a agresivní přístup



SILESIA
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA

Vyhýbání se – cílem je získat čas (video)

- konflikt by měl být ignorován nebo odsunut
- jedna ze stran se nechce účastnit konfliktu nebo nechce vytvářet emocionální napětí
- výsledek je **lose-lose**
- používá se, když problém musí být řešen ihned, nebo když je problém zanedbatelný anebo když je druhá strana neústupná z důvodu rigidního chování nebo postoje.
- může se také použít jako čas na rozmyšlenou a až obě strany „vychladnou“ může se začít znovu diskutovat



THE TWO CL

The ThomasKilmann Conflict Mode Instrument

- Udělejte si test
- Úkol na doma: Je Váš výsledek testu vždy optimální řešením. Zamyslete se jak by se to dalo řešit jinak.



SILESIA
UNIVERSITY
SCHOOL OF BUSINESS
ADMINISTRATION IN KARVINA