

# Konflikt a čo s ním?

D. Jusková, M. Bačkayová,  
K. Namešpetrová

**Logman a.s.**  
ISO 9001:2000



# Definícia konfliktu

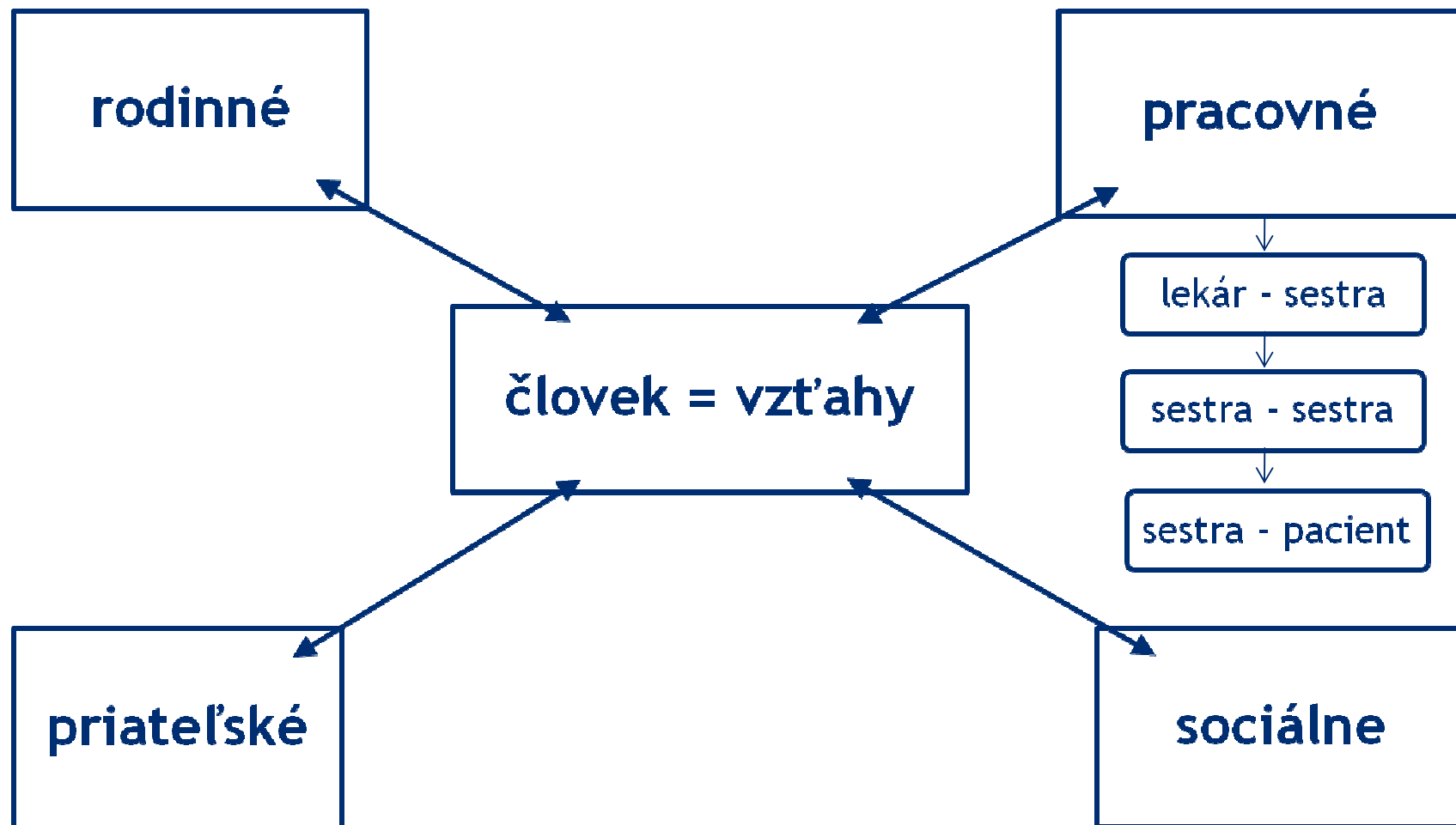
Konflikt definujeme ako zápas medzi jednotlivými stranami, založený na nerovnakom vnímaní toho istého cieľa.

Konfliktom možno označiť situáciu alebo stav napätia, je prirodzenou súčasťou nášho života.



# Zdroje konfliktov

1. **Osobnostné zdroje** - sú vyprovokované nežiaducimi osobnostnými vlastnosťami jednotlivcov
2. **Štrukturálne zdroje** - vyplývajú zo štruktúry a usporiadania skupiny
3. **Komunikačné zdroje** - nedostatok informácií, nejasné vyjadrenie myšlienok



# Zásady bezproblémovej spolupráce



1. vzájomná úcta a dôvera
2. riešenie pracovných záležitostí medzi štyrmi očami
3. umenie komunikovať
4. schopnosť poskytovať a prijímať kritickú spätnú väzbu

# Charakterové kategórie ľudí podľa Thomasa

☐ Korytnačka - únikový štýl riešenia konflikt  
- prehra - prehra

☐ Žralok - súperivý štýl riešenia konfliktu  
- výhra- prehra



# Charakterové kategórie ľudí podľa Thomasa

- ❑ **Medvedík** - prispôsobivý štýl riešenia konfliktu  
- ustúpenie

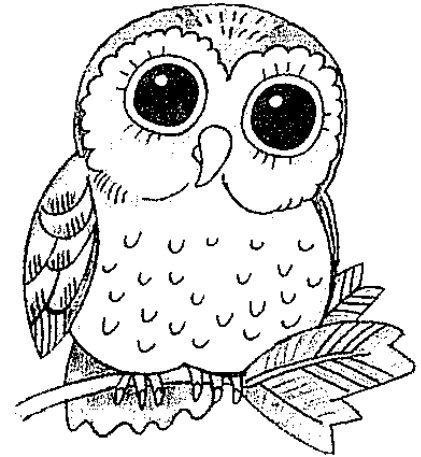


- ❑ **Líška** - kompromisný štýl riešenia konfliktu

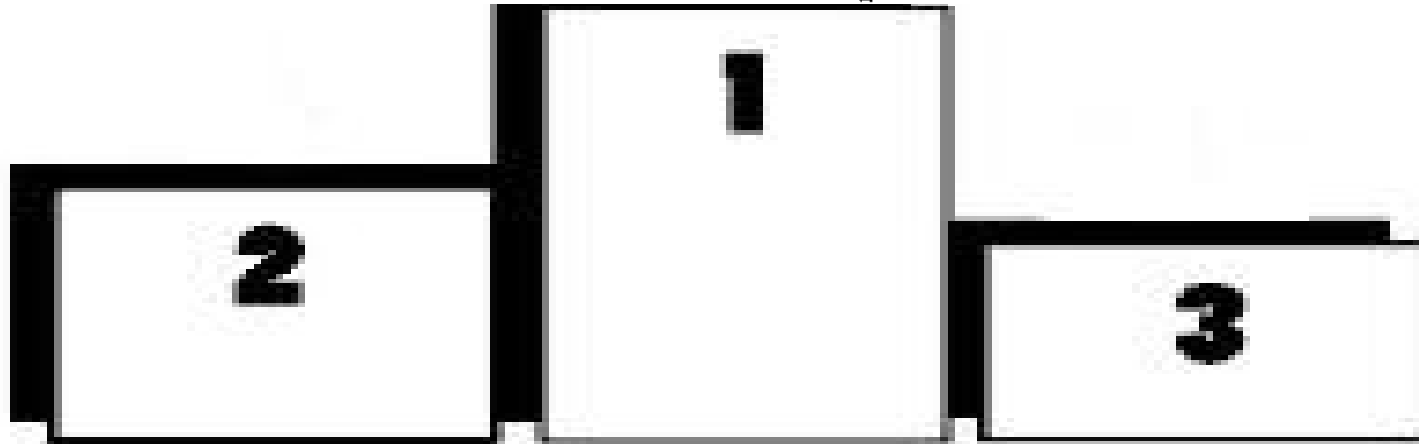
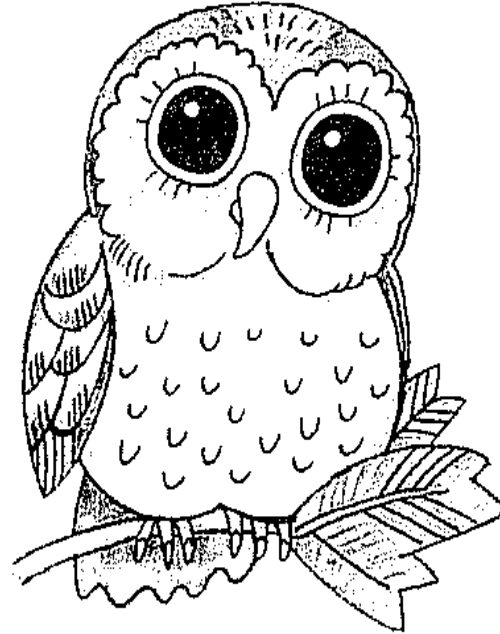


# Charakterové kategórie ľudí podľa Thomasa

- Sova - integračný štýl riešenia konfliktu  
- výhra - výhra







# Zásady prístupu ku konfliktu a jeho riešeniu

- zamerat' sa na problém, nie na osobu
- zamerat' sa na záujmy, nie na obhajobu vlastnej pozície
- sústredit' sa na hľadanie spoločných záujmov,
- prejaviť ochotu ku kompromisom
- jasne, stručne formulovať svoj názor a umožniť vyjadriť názor aj druhej strane
- aktívne počúvať druhú stranu
- opustiť takzvané bojové pole ak dohoda nie je teraz možná





- nepoužívať iróniu, sarkazmus, urážky
- neuchyľovať sa k hodnoteniu, neporovnávať nezveličovať
- používať skôr argumentáciu, objasňovanie



**Ak nám záleží na našej práci a na tom,  
aby sme sa na pracovisku cítili príjemnejšie,  
musíme začať riešiť konflikty v prvom rade  
sami od seba.**

Ďakujem za pozornosť.

D. Jusková

**Logman a.s.**  
ISO 9001:2000

