

Osnova prednášky „Konflikt - problém alebo šanca“
21.1.2019 – organizátor Centrum pre rodinu Trenčín,
miesto Refektár Piaristického gymnázia J.Braneckého Trenčín

1. Predstavenie, príbeh lektorky
2. Predstavenie, príbeh knihy
3. Čo je to konflikt
4. Čo je na konfliktoch osožné?
5. Starý a nový pohľad na konflikt
6. Prečo rozvíjať zručnosť zvládania konfliktu?
7. Čo ovplyvňuje našu reakciu v konflikte?
8. Komunikácia a konflikt
9. Príklad z metód riešenia konfliktov
10. Záver

1.) Predstavenie, príbeh lektorky Dodky Danovej – mediátor, kresťanský kouč.

<https://dodkadanova.sk/moj-pribeh/>

<https://dodkadanova.sk/volam-sa/>

<https://dodkadanova.sk/ako-som-sa-stala-koucom/>

Dlho som si myslela, že istí ľudia problémy majú – a iní nie. Dlho som bola presvedčená, že istí ľudia problémy prevažne vytvárajú a istí ľudia ich prevažne riešia. Dlho som vnímala, že niektorí ľudia sa z problémov vyzujú a iní sa v nich topia. Dlho som verila, že jedinou správnou cestou je predchádzanie problémom – že je možný život bez problémov. Dlho som sa domnievala, že schopnosť riešiť problémy je človeku daná do výbavy už pri jeho narodení., a bodka. Dlho som žila v názore, že keby sa dalo riešeniu problémov naučiť, tak by sa to predsa učilo v škole. Dlho som pozorovala, študovala, pracovala a hlavne žila život plný problémov a konfliktov... aby som včas pochopila že konflikty sú nevyhnutnou súčasťou života. Majú ich všetci ľudia. Ľudia sa líšia hlavne spôsobom ich riešenia. Zvládanie problémov a riešenie konfliktov sa dá naučiť.

Hoci nás o konfliktoch **v škole neučili**, vieme si toto „učivo“ dobrať. Ani práci s mobilným telefónom, s internetom, so sociálnymi sieťami, atď. nás v škole neučili, a ako ju bravúrne denne zvládame – lebo to potrebujeme, tak sme si učivo sami aktívne dobrali. Rovnako aj zvládanie konfliktov potrebujeme pre život náš každodenný, tak si učivo vieme dobrať. Riešenie konfliktu patrí medzi významné zručnosti, ktoré by si mal každý človek osvojiť. Ako veľmi nám toto učivo chýba, ukazuje aj v súčasnosti rastúci trend konfliktov na školách aj v rodinách, počet nešťastných hoci materiálne zabezpečených ľudí, kríza rodiny, preplnenosť súdov spormi, počet exekúcií, počet rozvodov, počet bezdomovcov, počet samovrážd, počet vojen dnes prebiehajúcich vo svete. Schopnosť zvládať konflikty je životne dôležitá zručnosť.

Človek dneška lieta do vesmíru, zvláda medzihviezdne priestory - mal by dokázať zvládnuť aj malý priestor medzi ním a tým druhým človekom.

Niekomu trvá celý život kým pochopí, že problémy a konflikty tu nie sú na to, aby nás trápili, ale na to, aby nás posunuli dopredu.

Pomáham ľuďom zvládať problémy a konflikty samých so sebou (konzultáciou, koučingom) alebo s inými ľuďmi (konzultáciou, mediáciou). Mediácia a koučing majú veľa spoločného, ale aj rozdielneho.

2.) Predstavenie knihy „KLÚČ OD KONFLIKTU“ s podtitulom Je nemožné žiť bez konfliktov, je rozumné naučiť sa ich zvládať.

<https://dodkadanova.sk/preco-som-napisala-knihu/>

<https://dodkadanova.sk/klucodkonfliktu/>

V tejto mojej populárno-náučnej knižke využívam symboliku zámok a kľúč v názve, v grafike aj v logike. V symbolike konflikt predstavuje zámok a riešenie predstavuje kľúč. Na to, aby som dvere otvorila, potrebujem použiť správny kľúč – nie poznať do detailov každú súčiastku zámku, jej zloženie a fyzikálne zákony mechanizmu zámku. Aký kľúč použijeme je v našich rukách – zloženie zámku nie. Orientujme sa na riešenie /kľúč/, nie na konflikt /zámok/. Potrebujeme mať základný prehľad o typoch zámokov /konfliktov/, či je to zámok mechanický, visiaci, kódový, reťazový, lankový, bezpečnostný, čipový, dnes vieme otvoriť dvere mobilom, otláčkom prstov, diaľkovým ovládačom...

Knižka má 9 kapitol, každá kapitola má peknú myšlienku, príbeh, jadro témy aj tipy na domácu úlohu. Je v elektronickej aj tlačenej forme, a vyzerá takto:



Moja knižka „**KLÚČ OD KONFLIKTU**“ je už v ponuku dobrých kníhkupectiev ako:

- <http://www.eshop.lumen.sk/sk/ponuka-tovaru/knihy/k-od-konfliktu>
- <https://www.martinus.sk/?ulitem=442019>
- <https://www.martinus.sk/?ulitem=313241>
- <https://www.pantarhei.sk/knihy/odborna-a-popularno-naucna-literatura/motivacna-literatura/rozvoj-osobnosti/kluc-od-konfliktu.html>
- <https://www.megaknihy.sk/rozvoj-osobnosti/331930-kluc-od-konfliktu.html>
- <https://www.knihcentrum.sk/kluc-od-konfliktu>

3./ Čo je to konflikt

Každý človek je originál a my paradoxne a často očakávame, že sa bude správať podľa nás, podľa našich očakávaní, podľa našich predstáv. Každý človek je jedinečný, unikát, originál – nie je na svete takého ďalšieho rovnakého. Stvoriteľ tvorí iba originály, netlačí nás cez kopírku. Na tento svet prichádzame ako originál, a často sa našim životom chceme niekomu podobať, prispôbovať a sami zo seba robíme čiesi kópie, a logicky v tej cudzej roli nemôžeme byť šťastní. Nebojme sa našej originality, je naša, len a len naša. A že nám niektorí občas nerozumejú? To nevadí! Aj my nerozumieme všetkým. Dôležité je rešpektovať sa v rôznosti. My sa potrebujeme vo svojej rôznosti. Chceli by ste svet, v ktorom by všetci ľudia boli ako vy? Alebo ako ja? Nie, ja som rada, že svet je plný jedinečných unikátov, páči sa mi život vo svete originálov. Ty si originál. Nie si odliaty z formičky ako jeden z mnohých, si unikát. Aj tvoj sused je originál, aj tvoja svokra, aj tvoj šéf, aj... dôležité je rešpektovať sa v rôznosti.

Konflikty vždy boli, sú, aj budú. Prepletajú sa našim životom a vo väčšej či menšej miere ho ovplyvňujú. Je normálne, že sa v bežnom kontakte s ostatnými ľuďmi stretávame s konfliktami. Každý z nás máme odlišné potreby, záujmy, postoje..., vychádzajúce z našej osobnosti a situácie, v ktorej sa nachádzame. Je nevyhnutné, že v priebehu svojho života, takmer denne narazíme na iného človeka alebo ľudí, ktorí majú iné potreby a záujmy, ktoré sú s našimi v konflikte. Konflikty sú preto prirodzenou zložkou života každého z nás, sú súčasťou nášho každodenného života a je to tak v poriadku. Je dobré naučiť sa s nimi žiť tak, aby sme boli schopní využívať ich pozitívnu stránku a dosahovať nový súlad v medziludských vzťahoch i vo vlastnom osobnostnom rozvoji. Každý z nás je originál, žiadna kópia. Stvoriteľ si dal na každom z nás záležať – tvorí iba originály, nie sme výrobkom pásovej výroby. Stretnúť na zemi rovnakého človeka ako sme my, nie je možné. Preto vznik konfliktov je bežným, logicky nevyhnutným stretom nie rovnakých názorov. Život bez konfliktov nie je možný, je rozumné naučiť sa ich zvládať.

Pred konfliktami sa neschováme - ani doma, ani v práci, ani na dovolenke, ani v druhom ani v ďalšom manželstve. Vždy nás dobehnú. Obvykle nie je ani podstatné, či v tej hre vyhrávame alebo prehrávame. Dôležitejšie je AKO hráme. Oveľa viac nás bolí spôsob riešenia konfliktu, ako nás hnevá samotný obsah konfliktu. Preto v konflikte majme pod kontrolou hlavne to, ako hráme. To je plne v našich rukách. A hrať môžeme s rešpektom voči sebe i druhým.

Základné pojmy – problém, konflikt, spor

Problém je úloha, ktorá čaká na riešenie. Zhromažďujeme informácie a potom jednáme. Problém sa dá označiť ako „odosobnený“, nepersonifikovaný konflikt.

Problém ešte neznamená konflikt. Konflikt nastane, keď okrem rozporných postojov, hodnôt, záujmov ľudí do hry vstúpia aj emócie. Či je to problém alebo konflikt, závisí od prístupu ľudí, ktorí ho majú riešiť.

Konflikt vzniká nad problémov, a obsahuje vzťah, emóciu, preto bolí. Skladá sa z vecnej aj emocionálnej zložky.

Spor je inštitucionalizovaný alebo materializovaný konflikt. Spor je taký typ konfliktu, ktorý má inštitucionálnu alebo materializovanú podobu – napr. súdny spor, spor o majetok, o spôsobenú škodu, medzinárodný cezhraničný spor a pod.

Niekomu je bližšia terminológia vzťahový konflikt a majetkový spor. Medzi spormi a konfliktami sa bežne v praxi nerozlišuje a často sa pristupuje k ich riešeniu rovnakým spôsobom. Poďme sa pozrieť na konflikt podrobnejšie.

Ľudia vnímajú slovo, pojem konflikt negatívne, niektorí ho nahrádzajú iným slovom - ale podstata obsahu slova zostáva rovnaká. Pri konflikte prežívame emócie ako zlosť, strach, zúrivosť, beznádej, zúfalstvo, bezmocnosť, vnútorné napätie, podráždenosť, nervozita. Často cítime tiež fyziologické zmeny – zvýšenie krvného tlaku, zrýchlené dýchanie, bolesť žalúdka, hlavy, tras rúk, potenie, červenanie alebo blednutie. Iba málokto prežíva počas konfliktu pozitívne emócie. Radosť alebo škodoradosť sa objavuje, ak odchádzame z konfliktu ako víťazi - ale ten pocit nemáva dlhé trvanie. Konflikt predstavuje záťažovú situáciu, ktorá silne pôsobí na naše emócie, na emočné prežívanie jednotlivca. **Konflikt je výsledkom vkladania emócií do problému.**

Slovo „konflikt“ pochádza z latinského slova „confligere“, čo znamená „zrážka, zraziť sa, stretnúť sa, zápoliť, zápasiť, prieť sa“ - je to teda stret 2 účastníkov. Konflikt je teda stret dvoch alebo viacerých celkom alebo do určitej miery vzájomne sa vylučujúcich či protichodných snáh, síl a tendencií.

Confligere sa skladá z dvoch častí:

- predpony **con**, ktorá naznačuje, že ide o vzájomné stretnutie dvoch alebo viacerých účastníkov a nie o záležitosť jednej strany
- **fligere** znamená udrieť.

Confligere teda neznamena len niekoho zasiahnuť, ale vzájomne sa zasahovať, zraziť sa s niekým vo vzájomnom zápase. **Základom konfliktu je vzťah - tam, kde nie je žiadny vzťah alebo kde o vzťah nejde, ku konfliktu nepríde.** Slovo konflikt existuje v takmer rovnakej podobe vo všetkých európskych jazykoch.

Existuje viacero definícií pojmu konflikt od rôznych autorov. Konflikt je situácia, v ktorej sa aspoň dve osoby (alebo skupiny) snažia dosiahnuť nezlučiteľné ciele. Konflikt je stretnutie dvoch alebo viacerých celkom alebo do určitej miery navzájom sa vylučujúcich či protichodných síl a tendencií. Konflikt je pociťovaný stav nesúladu, rozporu medzi 2 či viacerými stranami. Pri konflikte existuje vždy vedomie o protivníkovi, jasná definícia situácie, v ktorej je protivník definovaný práve rozdielmi v snahách a cieľoch. **Konflikt sa dá jednoducho vysvetliť 5 slovami = zrážka odlišných názorov, záujmov a hodnôt.**

Základné delenie konfliktov - podľa počtu účastníkov:

- **vnútorné** (intrapersonálne) – konflikty v nás, vo vnútri jedného človeka, samého so sebou. Príčinou sú vnútorné motívy, pudy, morálka, atď.
- **vonkajšie** (interpersonálne) – konflikty medzi dvoma a viacerými ľuďmi, skupinami, medzi krajinami. Sú najčastejšie viditeľné.
- **vnútroskupinové** – konflikty vo vnútri jednej skupiny. V pracovnom tíme medzi kolegami v práci, v klube, v športovom oddieli, v triede, v krúžku, v komunite.
- **medziskupinové** – konflikty medzi dvoma a viacerými skupinami. Medzi oddeleniami, medzi firmami, medzi triedami, medzi športovými klubmi, medzi etnickými skupinami, medzi štátmi.

Chcem sa na chvíľku zastaviť pri prvej menovanej skupine konfliktov – **vnútorných, intrapersonálnych**. Považujem ich za základ, z ktorých sa odvíjajú ďalšie skupiny konfliktov. **Veľkým zdrojom vonkajších konfliktov je náš vnútorný konflikt, v sebe samom, samého so sebou.**

Z bežného pohľadu konflikty vznikajú z nejakej príčiny, ktorá je mimo nás, prichádza zvonku. Bežne počúvame, že to on, ona, alebo ono vyvolalo ten konflikt, spôsobilo konfliktnú situáciu. **V hlbšom pohľade však príčina všetkých konfliktov tkvie v nás samých, v nikom ani v ničom inom.** Keď som na to sama prišla, nechcela som tomu veriť, ale keď som to neskôr začala sledovať v reálnom živote a následne mi to potvrdila aj literatúra o konfliktoch, dávam tomu za pravdu. Je to tvrdé, ale je to tak. **Konflikty neprichádzajú ku nám zvonka, ako sa nám na prvý pohľad zdá.** Príčina všetkých konfliktov tkvie v nás samých. **Konflikty prichádzajú z nášho vnútra - tam treba začať.** Z pohľadu Sigmunda Freuda intrapersonálny konflikt predstavuje konflikt medzi dvoma zložkami duše.

Intrapersonálny konflikt sa týka jedného človeka. Väčšinou predstavuje rozpor medzi požiadavkami, ktoré okolie kladie na jednotlivca, môže vzniknúť aj pri morálnych a etických dilemách. Vnútorné konflikty vznikajú napríklad odmietaním alebo prijatím istých hodnôt, postojov, ich zvnútornením alebo zamietnutím, a tak nadobúdajú podobu protichodných tlakov na psychiku človeka.

Niektorí ľudia sa nám javia byť stále nahnevaní a dokonca vyhľadávajúci konflikt. Je dobré si uvedomiť, že oni vedú veľký konflikt sami so sebou, s nami to nemá nič. V dobrom vzťahu sa objavujú konflikty a dobrým ukazovateľom vzťahu je schopnosť ich riešiť.

Každý konflikt je ako ľadovec – iba malá časť konfliktu je viditeľná nad hladinou, podstatná časť každého konfliktu je očiam neviditeľná, skrytá pod hladinou. Tam sa potrebujeme dostať.

Štruktúra konfliktu - každý konflikt sa skladá z dvoch častí:

- objektívne prvky = obsah, vecná racionálna podstata konfliktu
- subjektívne prvky = emócie, ktoré účastníci konfliktu prežívajú

4.) Čo je na konfliktoch osožné?

Máme tendenciu konflikty vnímať jednoznačne negatívne. Niektorí ľudia sa konfliktov dokonca boja. Je to naozaj tak, že konflikty sú len zlé? Aký úžitok majú konflikty v našom živote?

1. **Konflikty nás nútia k činnosti** – v tom je ich veľká užitočnosť. Konflikt aktivizuje, má mobilizačné účinky. Zjednodušene by sa dalo povedať, že práve konfliktom vďačíme za to, že už nežijeme na stromoch.
2. **Konflikty rozvíjajú našu kreativitu** – nútia nás hľadať riešenia. Práve v dnešnej dobe je kreativita cenená viac ako kedykoľvek predtým. Táto doba sa vyznačuje rôznymi technickými vymoženosťami a väčšina strojov dokáže nahradiť ľudskú prácu. Čo ale stroje nedokážu, je kreatívne myslieť.
3. **Konflikty obracajú našu pozornosť ku vzťahom** - nútia nás neuzatvárať sa do vlastného sveta, myslieť na ľudí okolo nás. Ak pri riešení konfliktov rešpektujeme seba aj druhých, môžu byť konflikty obohatením aj pre naše vzťahy.
4. **Konflikty pomáhajú vyčistiť vzduch** – konštruktívne riešenie uvoľňuje emócie, stres a napätie najmä vtedy, ak sa obe strany konfliktu snažia konflikt vyriešiť.
5. **Zmyslom konfliktu je harmónia po ňom.**
6. **Konflikty sú zamaskované príležitosti** – každý konflikt obsahuje aj riešenie, a to je v nás. Problémy nás posúvajú dopredu, vďaka nim si uvedomujeme, že nie sme v harmónii a máme v sebe niečo zmeniť.
7. **Konflikty majú výchovný aspekt** – spoznávame v ňom lepšie seba aj druhých, spoznávame metódy riešenia konfliktov, sme skúsenejší do budúcnosti.
8. **Konflikty sú zrkadlo** - to, čo nás na druhom najviac rozčuľuje, je často práve to, čo nechceme vidieť sami u seba.
9. **Konflikty sú základom zmeny** – na nich je založená zmena. Zároveň pôsobia ako testy prispôsobivosti na zmeny. Kto nie je schopný riešiť konflikty a adaptovať sa na zmeny, riskuje vlastný zánik. Preto schopnosť riešenia konfliktov je životne dôležitá. **Konflikt iniciuje zmeny – a toto je podľa mňa to podstatné, prečo sa bojíme konfliktu. Lebo sa bojíme zmeny, nechce sa nám do nej, je nám dobre tam, kde sme... A pritom život je zmena.**
10. **Konflikty sú základom vývoja** – rozrážajú strnulé štruktúry, sú palivom motora vývoja, vnášajú do systému nerovnováhu alebo nestabilitu, a tým systémy, vrátane spoločenských, dynamizujú. V tom spočíva ich hlboký zmysel a nenahraditeľný význam. **A pozor:**
 - systémy, ktoré neobsahujú konflikty – zákonite stagnujú
 - systémy, ktoré konflikty obsahujú, ale ich neriešia – si koledujú o krízu, po ktorej môže nasledovať demontáž alebo zásadná zmena systému (revolúcia)
 - systémy, ktoré konflikty obsahujú a súčasne ich úspešne riešia - sa tešia z evolúcie, t.j. z vývoja.

5.) Starý a nový pohľad na konflikt

V minulosti (asi do polovice minulého storočia) pohľad na konflikt vychádzal z presvedčenia, že konflikt je škodlivý, že rozumní ľudia konflikt nemajú, že jediná správna metóda je vyhýbať sa konfliktu, bol spájaný s negatívnymi pojmami ako násilie, zlo, deštrukcia. V tejto atmosfére vyrastala aj moja generácia. O konfliktoch sme sa v škole neučili, akože neboli, hoci boli.

Dnes už vieme, že žiť bez konfliktov je nemožné – rozumné je naučiť sa ich zvládať. Dnes vieme, že všade, kde sa stretávajú alebo spolupracujú ľudia, dochádza priebežne k stretu rôznych názorov, potrieb a záujmov, dnes vieme, že neexistujú dlhodobé alebo trvale bezkonfliktné vzťahy, že konflikty sú bežnou súčasťou ľudského spolužitia. Každý človek, skupina ľudí, aj každá spoločnosť, majú konflikty. Dokonca demokratická spoločnosť ich má viac ako autoritárska spoločnosť. Dôležité je, ako konflikty riešime – či konfrontačne alebo konštruktívne. Zvládanie konfliktov sa dá učiť, dá sa to trénovať, dá sa v tom zdokonaľovať, nikdy nie je neskoro začať – radšej neskôr ako nikdy.

Konflikty nie sú dobré ani zlé, sú iba príležitosťou zmeniť danú situáciu. Tým, ako ku konfliktu pristupujeme, môžeme okolnosti alebo vzťahy zhoršiť až rozbiť, alebo naopak zlepšiť a posilniť. **A náš prístup ku konfliktom je plne v našich rukách.** Pri riešení konfliktu hlavne v dlhodobých vzťahoch aj v každodennom živote treba hľadať a uznať to, čo máme so svojou „protistranou“ spoločné. Nejde o pretváрку, o falošné poučky. Ide o to nájsť to, čo máme spoločné i keby to malo byť iba to, že žijeme v jednej rodine, v jednej firme, v jednej krajine, na jednej planéte. Že sme ľudia. Záleží len na nás, či názorové nezhody a konflikty dokážeme pretaviť do zlepšenia nášho sveta. Pretože účelom konfliktu je nájdenie harmónie.

Nie okolnosti, ale tvoje reakcie na okolnosti ovplyvňujú tvoj život – povedal niekto múdry dávno predo mnou. Čo sa ti v živote deje – to nemáš vo svojich rukách. Ako na situácie reaguješ – to máš plne vo svojich rukách.

6.) Prečo rozvíjať zručnosť zvládania konfliktu?

Pretože život sa skladá z jedného riešenia problému za druhým. Je márne sa pokúšať iba vyhnúť sa riešeniu problémov. Problém sa rieši tým, že sa to naučíme. Naučme sa ako riešiť konflikty konštruktívnym spôsobom, bez nadmerného stresu a zlepšime vďaka tomu svoje zdravie i svoje vzťahy. Riešme svoje problémy včas, nedovoľme im prerásť nám cez hlavu!

Dlhodobý výskum v zahraničí ukázal výsledok, že najdôležitejšie v živote je kvalita medziľudských vzťahov - ľudia s dobrými vzťahmi sú zdravší aj spokojnejší so svojim životom, šťastnejší. Na celom svete, nielen u nás. To znamená, že vedia zvládať konflikty.

Spôsob riešenia konfliktov sa netýka len nás – ako by sa mohlo na prvý pohľad zdať. Týka sa všetkých účastníkov konfliktu, náš spôsob ovplyvní aj ich – rovnako aj ich spôsob ovplyvňuje nás. Treba myslieť aj na to, že náš spôsob riešenia konfliktov je školou zvládania konfliktov pre naše deti. Rodičia sú aj prvými učiteľmi zvládania konfliktov. Ak deti doma počujú množstvo rozhovorov o problémoch a nie rozhovorov o riešeníach, môže sa im stať vlastný spôsob iba nekonečného preberania

problémov a nie ich riešenia. **Rozhovor o problémoch vytvára problémy – rozhovor o riešeniach vytvára riešenia. – hovoril Steve de Shazer (1940-2005).** Každým zvládnutým problémom rastieme.

Na riešenie konfliktov, na ich vymazanie neexistuje magická guma ani nijaká tabletká. Už vieme, že neriešené alebo nesprávne zvládanie konfliktov vedie cez stres k zhoršeniu nášho zdravia. **Zvládanie konfliktov je životne dôležitá zručnosť. Naučme sa ako riešiť konflikty konštruktívnym spôsobom a zlepšiť vďaka tomu svoje zdravie, svoje vzťahy, svoj život. Svet.**

7./ Čo ovplyvňuje našu reakciu v konflikte?

Každý z nás denne prežíva situácie, kedy sa stretávame s odlišnými názormi, postojmi, hodnotami, nesympatiou voči niekomu, prípadne keď nám niekto bráni (aspoň nám sa to tak javí) dosiahnuť to, čo chceme, keď cítime, že musíme za seba zabojsovať a presadiť seba, svoj názor alebo potrebu... Často nás tieto situácie stoja veľa energie, strachu, pocitov viny, že sme niekomu ublížili, alebo hnevu, že niekto ublížil nám.

To, akú stratégiu správania v týchto situáciách zvolíme, ovplyvňujú hlavne **3 základné faktory:**

1. náš postoj voči konfliktom
2. zdroj konfliktu a jeho dôležitosť pre nás
3. naše zručnosti na riešenie konfliktov

1.Náš postoj voči konfliktom – naše nastavenie voči konfliktom, to, ako o nich rozmýšľame a aký máme k nim postoj – toto ja považujem za najzásadnejšie z tejto kapitoly. Ak by ste si z celej tejto kapitoly mali odnieť jednu myšlienku, odneste si prosím túto: Nejde o to, čo sa deje – podstatné je, aký máš k tomu postoj, ako sa k tomu postavíš. Nesnažme sa zmeniť druhého človeka – to nie je v našich rukách ani silách. Zmeňme náš prístup k nemu. A to je plne v našich rukách. Prístup ako postoj, ako vzťah. Keď máš dobrý postoj, nemôže ti nič ublížiť. Náš postoj veľmi ovplyvňuje naše správanie, aj naše prežívanie v konfliktných situáciách. Existuje množstvo mýtov a predsudkov, ktoré si so sebou nosíme celý život, a ktoré nám často bránia pozerať sa na konflikty reálnym pohľadom. Mýty a predsudky o konfliktoch: Slušné dieťa neodvráva. Dobrí priatelia nemajú konflikty. Konflikty sú zlé, nebezpečné a ubližujúce. Konflikty majú len zlí ľudia, čo sa nevedia ovládať. Ak by si chcel, nemal by si konflikty s inými...

Ak chceme zmeniť svoj postoj ku konfliktom, je potrebné tieto prežité mýty nahradiť novým postojom. Každý človek je originál, preto je konflikt medzi ľuďmi prirodzený. **Je nemožné žiť bez konfliktov – je rozumné naučiť sa ich zvládať. Nebojme sa konfliktu, dá sa naučiť jeho zvládanie. Nebojme sa konfliktu, máme v sebe všetko, čo potrebujeme na jeho vyriešenie.** Iný názor nie je nepriateľ. Konflikt môže mať konštruktívny alebo deštruktívny priebeh – ja to viem ovplyvniť. Konflikt má aj pozitívne funkcie.

2. Zdroj konfliktu a jeho dôležitosť pre nás - Je dobré, keď vieme vo vzniknutej konfliktnej situácii pomenovať svoje požiadavky, potreby, záujmy, či ciele. Niektoré sú iste pre nás dôležité viac, niektoré menej.

3. Naše zručnosti na riešenie konfliktov – to je nielen teória, ale aj schopnosť ich realizovať v praxi. Počas života si osvojujeme rôzne štýly pre zvládanie konfliktov. Tieto štýly sú z veľkej časti naučené už v období detstva a dospievania. Niekedy sa zdá, že preferujeme určité spôsoby riešenia konfliktov akosi automaticky, často si ani nie sme vedomí, že by sme mali osobný štýl zvládania konfliktov, ktorému dávame prednosť. Vzhľadom k tomu, že sme si náš preferovaný štýl zvládania konfliktov osvojili v priebehu života, je to dôkazom, že je výsledkom nášho učenia. Môžeme sa tak naučiť tento štýl rozšíriť či doplniť o nové prístupy.

8. Komunikácia a konflikt

Tieto dve slová tvoria pár. **Tá komunikácia a ten konflikt tvoria neoddeliteľný pár.** Prečo? Lebo komunikácia je hlavným zdrojom vzniku konfliktu a súčasne komunikácia je základným spôsobom riešenia konfliktu. Komunikácia je najčastejší dôvod zlých vzťahov a najjednoduchší spôsob ako ich zlepšiť. Komunikácia vie stavať mosty aj kopať priekopy. Preto je komunikácia taká dôležitá. Je úplne zásadným prvkom, ktorý prechádza aj všetkými metódami riešenia konfliktu. V komunikácii často konflikt vzniká, v nej sa konflikt aj prejavuje, v komunikácii je prevencia aj riešenie konfliktu.

Aký je rozdiel medzi hovoriť a komunikovať? Hovoriť nás naučili v detstve, naučili sme sa aj komunikovať? Hovoriť znamená vyjadrovať myšlienky rečou. Hovoriť je jednosmerná cesta – iba vysielam. Komunikovať znamená nadväzovať s niekým spojenie, sprostredkovanie myšlienok, predstáv a informácií druhým osobám. Komunikovať je dvojsmerná cesta – aj vysielam aj prijímam. Prostredníctvom reči, osobne, telefonicky, písomne.

Hriechy jazyka sú ohavné – spôsobujú ľuďom strašne veľa utrpenia, lebo útočia na ľudskú dôstojnosť. Slovo má veľkú silu. Slovo môže ubíť aj pomôcť vstať. Môže veľmi pomôcť aj veľmi ublížiť. Slovom môžeme páchať násilie, verbálne násilie. Násilie je nielen fyzické ale aj psychické, a najväčšou časťou psychického násillia je verbálne násilie. Nadávky, urážky, vyhrážanie, zastráňovanie a mnohé ďalšie, sú formy verbálneho násillia, ktoré v našej legislatíve spadajú pod trestný čin násillia. Násilie nemá ospravedlnenie. Vraj až 90% konfliktov vzniká z nevhodnej komunikácie a 10% konfliktov vzniká z rozdielných názorov.

Komunikáciou získavame informácie, z nich sa formujú naše myšlienky, z nich naše konanie a z neho naše výsledky. Komunikácia je v našom živote dôležitejšia, ako sa nám teraz chce priznať.

Preto v knižke o konfliktoch patrí komunikácii samostatná kapitola, v ktorej okrem základných informácií o komunikácii venujem pozornosť na základe mojich skúseností tomu dôležitému z komunikácie smerom ku konfliktom – **a to : aktívnemu počúvaniu + konštruktívnym hádkam + spätnej väzbe.**

9./ Metódy riešenia konfliktov

V minulosti mali naši predkovia pri riešení konfliktov k dispozícii dva základné prostriedky: • útok, boj (agresivita) • útek (pasivita). Od vhodnej voľby často závisel ich holý život. Tieto reakcie sú v nás tak hlboko zakorenené a v rôznych záťažových a konfliktných situáciách môžeme tieto základné typy správania pozorovať u ľudí aj v dnešnej dobe. Ľudstvo sa už posunulo, aj metódy riešenia konfliktov.

Ľudský mozog nemusíme učiť, ako riešiť problémy - je to už v ňom zabudované, je to automatická funkcia prirodzená ako dýchanie. Sme zostrojení dokonale, všetci máme všetko čo potrebujeme pre šťastný život – len nie všetci si to uvedomujeme, nie všetci s tým súhlasíme, a iba minimum ľudí podľa toho žije. Riešenie problémov je naša vrodená schopnosť, ktorú si tréningom zlepšujeme od detstva. Celý svoj život riešime problémy, trénujeme

Mediácia a koučing – ako metódy riešenia konfliktov. Čo ich spája a čo rozdeľuje? .
<https://dodkadanova.sk/mediacia-koucing/>

- **Kde nájdem e-knižku “Na kávičke s Mediáciou” k stiahnutiu zdarma?**

<https://dodkadanova.sk/ebook/>

- **Kde nájdem svojho mediátora?**

<https://dodkadanova.sk/kde-a-ako-najdem-mediatora/>

<https://www.justice.gov.sk/Stranky/Registre/Zoznamy-vedene-MS-SR/MediatorDetail.aspx?lc=1658>

- **Kde nájdem svojho kresťanského kouča?**

<https://www.krestanskykouc.sk/potrebujem-kouca/>

3 praktické typy :

- 1. Depersonifikácia konfliktu (odosobnenie)** – ťažké slovo na vyslovenie, ale jednoduché na vysvetlenie. Ide o oddelenie človeka od konfliktu. Ja túto metódu nazývam „**biely obrus**“. Je to vhodná metóda do každého riešenia konfliktu. Ako oddeliť človeka, ktorého máme radi, od konfliktu, ktorý bolí a chcem ho s ním riešiť? Je to prevedenie osobného sporu na spoločne riešený problém. Podstata je zmena vnímania situácie. Po depersonifikácii problém už nie je spájaný emočne s druhým človekom, ale je spoločne riešený. Problém je položený na stôl a tam ho ideme spolu riešiť. Obídeme stôl z každej strany, poobzeráme si problém a hľadáme riešenie. Spoločne. Na začiatku sa nám možno zdá veľký, ťažký a po viacerých obídeniach okolo stola sa akosi zmenšuje. Ak by sa zväčšoval, máme po ruke nožik a rozdelíme ho na časti, ktoré si trúfame zvládnuť. Po vyriešení problému biely obrus zbalíme a vyhodíme do smetí. Túto metódu môže využiť aj jednotlivec.
- 2. 3 základné cesty z nepríjemnej situácie:**
 - Prijatie – akceptujem danú situáciu buď rád, alebo tak čo už, alebo nemám iné riešenie). Urobili ste rozhodnutie, bodka, nevraciam sa k tomu! Situáciu prijmi – pozri sa na nu z viacerých uhlov pohľadu.
 - Zmena – mám na to vplyv? Situáciu zmeň – pozvať mediátora ako 3 osobu,
 - Odchod – ani prijať, ani zmeniť, je čas odísť.

3. Indiánske pravidlo rozhodovania 3x3:

- malé dilemy rozhodnúť do 3 úderov srdca (pizza alebo cestoviny?)
- väčšie dilemy rozhodnúť do 3 nadýchnutí (kúpim si tie topánky alebo nie?)
- veľké dilemy rozhodnúť do 3 východov slnka

10./ Záver

No a na záver malý tip: Keď sa vám podarí posunúť sa v niečom dopredu, niečo zvládnuť, niečo vyriešiť, niečo upokojiť, niečo rozriešiť, prekonať v dobrom sám seba, niekomu pomôcť - nezabudnite sa prosím poďakovať. Stretávam sa s nepochopením, načo sebe ďakovať. Ďakovať môžeme sebe aj iným, hlavne prírode a jej tvorcovi. Každý deň. Každý deň máme za čo. **Vďačnosť je univerzálne platidlo vesmíru.** Vďačnosť nie je automatická, je to vedomý proces, ktorý treba trénovať. Vďačnosť je nevyhnutná pre nájdenie vnútorného pokoja. Buďme vďační za všetko, čo dostávame, čo nám prichádza do cesty – aj za problémy a konflikty. Lebo sú príležitosťou sa zlepšovať, poučiť sa z nich, ich zvládnutím byť silnejší, skúsenejší, múdrejší, pripravenejší na život. Vďačnosť má veľkú silu.

Dnešný svet potrebuje viac tvorcov pokoja, ako provokatérov konfliktov. Kam sa zaradíme? Vaša prítomnosť na prednáška pre mňa znamená, že aktívne pracujete na zlepšení vášho života a tým aj na zlepšení tohto sveta – a to je skvelý krok.

Vedieť niečo nestačí, musíme veci aplikovať v praxi. Želám veľa chuti, síl, vytrvalosti a následnej radosti zo zdokonaľovania sa vo zvládaní konfliktov.

Konflikt - problém alebo šanca = bola dnešná téma prednášky. Ja si vyberám šanca. Pre niekoho, kto sa nenaučil, kto nevie zvládať konflikty, to môže byť celoživotné bremeno. Nebojme sa konfliktov, máme na ne riešenie. Vieme, že **Je nemožné žiť bez konfliktov – je rozumné naučiť sa ich zvládať.**

Dodka Danová

Vizitka lektorky:

Ing. Jozefa DANOVÁ
certifikovaný mediátor
kresťanský kouč
+421 948 116 311
www.dodkadanova.sk
autorka knihy "KLÚČ OD KONFLIKTU"

V Trenčíne dňa 21.1.2019