

## DIGI SCHOOL 2020-1-SK01-KA226-SCH-094350

## Konflikty vzťahový

## Spôsoby „neriešenia konfliktov“

- **Útek** - charakterizuje únik pred situáciou, o ktorej si človek myslí, že mu môže spôsobiť nepríjemnosti. Túto alternatívu možno použiť v bežnejších, nevyhrotených situáciách.
- **Rezignácia** - prejaví sa najmä vtedy, ak sa vyskytujú dve príťažlivé situácie v rovnakom čase, keď sa jednotlivec musí rozhodnúť, ktorej dá prednosť.
- **Popieranie** - patrí k neproduktívnej forme správania, pretože sa opiera výlučne o vyhnutie sa konfliktu, bez prijateľných dôkazov. K nej sa uchyluje človek vtedy, keď nemá dostatok presvedčivých argumentov, aby obhájil svoj postoj.
- **Presunutie** - je to určitá forma voľby náhradného cieľa. Ide o subjektívny posun k osobe, ktorá s danou situáciou nemala nič spoločné. Pocit krivdy od jedného človeka projektujeme inému.
- **Potláčanie** - predstavuje jednu z najčastejších duševných stratégií proti konfliktu, môže vyvolať aj neurotické stavy.
- **Kompensácia** - predstavuje riešenie konfliktov prostredníctvom takého kompromisu, ktorý umožňuje uspokojenie potreby náhradným vyrovnaním určitých nedostatkov. Náhradná činnosť je väčšinou na nižšej úrovni želaného.
- **Racionalizácia** - rozumné subjektívne ospravedlnenie vlastných, objektívne nesprávnych postojov. Jej cieľom je zachovanie vlastnej hodnoty. Sú to situácie, keď si povieme: „dokážem, že mám pravdu tým, že svoje správanie sa snažím logicky ospravedlniť“.

## Spôsoby riešenia konfliktov

## 1. Komunikácia zameraná na sebahpresadenie:

- **Technika obohratej platne** - je asertívna komunikačná technika, pri ktorej vytrvalo, pokojne (bez vzrastania neistoty, agresivity, hnevu, úzkosti,...) opakujeme, čo chceme dosiahnuť, bez nutnosti pripravených argumentov, alebo pocitu hnevu.
- **Technika voľných informácií** - je asertívna komunikačná technika, ktorá učí rozpoznať v konverzácii tie prvky, ktoré sú pre partnera zaujímavé a



dôležité a súčasne ponúkajú voľné - nevyžiadané informácie o sebe (aby na tieto mohol nadviazať v rozhovore partner).

- **Technika sebaotvorenia** -je asertívna komunikačná technika, ktorá umožňuje uvoľniť sociálnu komunikáciu a redukovať možnú manipuláciu. Jej podstatou je otvorené a jednoznačné (nie dvojzmyselné) vyjadrovanie osobných myšlienok, pocitov, pohnútok, preferencií a hodnotení.
- **Technika iniciovania otázok** - vhodnou formou iniciujeme otázky, snažíme sa získať viac informácií o tom ako sa ten druhý cíti a prečo sme v konflikte

## 2. Komunikácia zameraná na konsenzus:

- **Technika otvorených dverí** -alebo asertívneho súhlasu je jedna z metód asertívneho zvládania kritiky. Predpokladom je prijatie akejkoľvek, aj čiastočne pravdivej kritiky bez snahy popierať ju, brániť sa proti nej alebo ju oplácať (ale naopak, odmietnutie súhlasu v prípade, ak tvrdenie ponízuje, alebo má zásadný význam).
- **Technika negatívnej asercie** - je asertívna komunikačná technika, ktorá umožňuje otvorené priznávanie vlastných chýb a omylov, s akceptáciou vlastnej omylnosti a bez následných nekonečných pocitov viny a ospravedlňovania sa, či hnevu.
- **Technika negatívneho opytovania sa** - je asertívna technika, ktorá umožňuje bližšie upresniť kritiku, či previesť všeobecne vyslovenú kritiku na konkrétnejšiu formou upresňujúcich otázok, pričom na kritiku nereagujeme obranou, odvetou a ani popieraním.
- **Technika kompromisov** -je asertívna komunikačná technika, jej cieľom je v prípade konfliktu záujmov dosiahnutie konsenzu

„**Ja výrok**“ -u je základom kvalitnej a asertívnej komunikácie. Podstatou metódy je vyjadrovanie pohnútok a pocitov. Spätná väzba na určité správanie či vyjadrenie môže byť pozitívna, negatívna.

1.Pomenujte pocit (čo môžete ľahko urobiť pomocou týchto formuliek):

- cítim sa...prekáža mi...je mi nepríjemné...hnevá ma...som smutný/á...  
som nahnevaný/á...

2.Popíšete konkrétne správanie druhej osoby (vaša výhrada tak bude podložená dostatočne konkrétnym príkladom z minulosti):

- keď si urobil/a ...keď mi...keď sa..



---

3. Popíšte ako na vás jeho/jej správanie pôsobí (môže a nemusí vzbudiť súcit):

- pretože mi to spôsobuje.. pretože potom...pretože musím...pretože kvôli tomu...

4. Navrhните riešenie (kritika nestačí!!!):

- bol by som rád/rada keby.., bolo by fajn, ak by si...a prosím ťa, aby...  
a chcel/a by som, aby si...a navrhujem, aby sme...