

## **7. DÍL JAK ŘEŠIT KONKRÉTNÍ KONFLIKT**

### **Varianty konfliktních situací:**

#### **A: Základní schéma:**

...

#### **2. krok: Musím vůbec něco řešit?**

Musíte se zamyslet nad touto otázkou. A nalézt odpověď! Opravdu reálně existuje problém či spor, který musíte řešit? Jak se projevuje to, co vám vadí, co vás trápí? Je zde skutečně možnost, že jste si určitou situaci vyložila jinak či vnímala jinak (viz Díl III. Faktory ovlivňující vnímání)? Co když jste slova toho druhého chápala jako urážlivá, ponižující, útočná – pod vlivem vlastního pracovního stresu, a přitom ten druhý nic podobného v úmyslu neměl? Co když existuje domnělá „klika“ proti vám jen ve vaší zjitřené mysli?

Položte si otázky, na které musíte najít odpověď. Otázky si pište a odpovědi na ně rovněž! Tato metoda pomáhá tříbit myšlenky, k napsané myšlence se můžete znovu kdykoliv vrátit, a někdy stačí, když si necháte určitý časový odstup a řešení se náhle objeví samo... Pokud bude potřeba, ověřte si své pochybnosti u své kamarádky nebo dobré kolegyně. Musíte mít jistotu, že i druzí vnímají situaci přibližně tak, jako vy!

Pokud zjistíte, že problém či ohrožení existuje jen ve vaší mysli, není dál co řešit s druhou stranou. Spíš je na místě si uvědomit, v čem spočívá vaše odlišné hodnocení situace a chování druhých ...

Pokud zjistíte, že problém či spor či nedorozumění skutečně existuje, pokračujte k bodu 3.

#### **3. krok: Vím, v čem je problém?**

Třetím krokem znovu pokračujete v zamýšlení se nad situací, stále je potřeba dodržovat podmínky klidného, vyhraněného místa bez rušivých vlivů a metody „papír + tužka“.

Budete se zamýšlet nad tím, zda skutečně víte, v čem je problém. Ten samozřejmě může existovat reálně, ale jeho příčiny můžete vy vidět jinde a vaše kolegyně je bude vidět jinde a hlavní aktér konfliktu je také může vidět někde úplně jinde.

Pokládejte si otázky, které umožní vyjasnit situaci. A uvědomte si i tu skutečnost, že téměř každý jedinec má tendenci vidět chyby toho druhého a připisovat „vinu“ té druhé straně, hledat chyby všude jinde, jen ne u sebe, a zapírat i podvědomě skutečnosti, které by poukazovaly na něj samotného jako na spolustrůjce problému... A tuto skutečnost si uvědomujte, ale **nevyčítejte**, protože se jedná o sebezáchovný mechanismus, který funguje nezávisle na naší vůli!

Můžete si ujasnit situaci položením např. těchto otázek:

*„Jak se projevuje to, co mi vadí?“*

*„Kdy se to začalo projevovat?“*

*„Kdo všechno je aktérem – kdo je ve hře?“*

*„Čí vliv je patrný?“*

*„Jaké faktory situaci ovlivňují?“*

....

