



## **AKO SA VYHNÚŤ ELEMENTÁRNYM KONFLIKTOM NA PRACOVISKU?**

### **KONFLIKT S INDIVIDUALITAMI**

1. Pozrite sa na konflikt ako na príležitosť pre zlepšenie – prečo konflikt vznikol, kto sú jeho aktéri, aký dôvod mali na vyvolanie konfliktu?
2. Improvizujte – nechajte kolegov, aby povedali, čo majú na srdci. Vypočujte ich a zaujmite stanovisko.
3. Skúste pomenovať problém konfliktu z Vášho pohľadu – použite slová, grafy, obrázky – tj. niečo, čo upúta pozornosť aktérov konfliktu na podstatu problému konfliktu
4. Identifikujte pravú prekážku – čo motivovalo aktérov konfliktu k jeho vyprovokovaniu?

### **KONFLIKT V TÍME**

1. Dajte bojujúcim stranám možnosť, vyriešiť konflikt sami.
2. Pozorujte vznik konfliktu v tíme a rozhodnite sa, kedy do konfliktu vstúpíte tak, aby ste sa ho pokúsili riešiť, nie eskalovať.
3. Rozlišujte medzi interpersonálnym (osobným) a štrukturálnym (procesno-organizačným) konfliktom, podľa toho sa rozhodnite pre jeho riešenie.
4. Tím musí mať dôveru vo Vašu osobu ako prostredníka na vyriešenie konfliktu.
5. Dbajte na rovnosť oboch konfliktných strán – ani jedna strana nesmie mať pocit, že ju riešením konfliktu poškodzujete.
6. Spolu s tímom sa sústreďte na riešenie podstaty konfliktu, nezaťahujte do riešenia osobné alebo politické hry.

## MÝTY O KONFLIKTOCH NA PRACOVISKU

1. Riešenie konfliktov je vždy negatívna záležitosť.
2. Najčastejšou príčinou konfliktov sú večne nespokojní jedinci a tí, ktorí nechápu myslenie a kroky nadriadených a spolupracovníkov.
3. Problém konfliktu je jasný na prvé počutie bez toho, aby sa zistila skutočná príčina konfliktu.
4. Konflikt vzniká vtedy, keď niekto / niečo neuspokojí určitý záujem zamestnanca – ak nie je zamestnanec víťazom, eskaluje konflikt.
5. Manažér je od toho, aby riešil každý konflikt – pracovný aj súkromný.
6. Sarkazmus je dôležitým nástrojom na porazenie konfliktu.
7. Citlivých zamestnancov nevie nič vyprovokovať viac, ako keď ich požiadate o riešenie.
8. Niektorí kolegovia majú odpovede a recepty na všetko – aj na riešenie každého konfliktu.
9. Zahrať sa na „idiota“ alebo „mŕtvého chrobáka“ je najlepší recept, ako ignorovať konflikt na pracovisku.
10. Komunikácia s „ťažkými kolegami v tíme“ je pri riešení konfliktov zbytočná, aj tak si urobia po svojom.

## SELF-TRÉNING

1. Vžite sa do situácie, kedy musíte reagovať na kolegu, ktorý za Vami prišiel s vetou „Toto nie je moja práca, nech to urobí ten, čo to má robiť“. Ako vyriešite konflikt?
2. Rozdelili ste prácu a dvaja kolegovia, pridelení na jednu pracovnú úlohu, majú zrazu konflikt typu „Kto to má urobiť?“ Ide o interpersonálny alebo štrukturálny konflikt – ako ho vyriešite?



“Ako sa vyhnúť elementárnym konfliktom na pracovisku”  
Detailnejší informačno-tréningový materiál – 32 EUR bez DPH  
Objednávka: [chromjakova@leanline.sk](mailto:chromjakova@leanline.sk)