



KLÚČ OD KONFLIKTU

Je nemožné žiť bez konfliktov,
je rozumné naučiť sa ich zvládať

Pár slov na úvod

Milí moji,

práve máte pred sebou knižku, ktorá si kladie za cieľ pomôcť širokej verejnosti zorientovať sa v problematike konfliktov. Tých konfliktov, v ktorých sa denne zmietajú, z ktorých nevedia nájsť východisko, z ktorých sa im zhoršuje zdravotný stav, z ktorých... Tých konfliktov, ktoré nás posúvajú dopredu, ktoré nás ženu k aktivite, ktoré sú motorom vývoja... Tak ako to s tými konfliktami je?

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.

Táto knižka nemá ambíciu byť najlepšou v teórii o konfliktoch ako vede, táto knižka nemá ambíciu byť súhrnom citátov rôznych teoretikov bez praktického uplatnenia, **táto knižka má ambíciu** byť najlepšou pre prax, pre každodenný život širokej populácie, pre lepšie osobné vnútorné pochopenie sily postoja ku konfliktom, okamžité uplatnenie v živote čitateľa a tak zlepšenie jeho života. Nielen zvýšením sebavedomia, ale hlavne uvoľnením myšlienok v hlave aj pre ďalšie príjemnejšie stránky života ako riešenie konfliktov. Lebo tie zvládneme a ideme ďalej. Ideme ďalej s úsmevom. Prečo s úsmevom? Lebo sme hrdí na seba, že sme zvládli ďalšiu prekážku, že sme skúsenejší, silnejší, zdatnejší.

Táto knižka nemá ambíciu byť peknou obrázkovou knižkou. **Táto knižka má ambíciu** byť praktickou obsahovo bohatou a užitočnou pre život, každá kapitola plná poznatkov a praktických informácií, názorov a myšlienok k téme. Má ambíciu byť knižkou o konfliktoch a s nimi súvisiacich dôležitých témach.

Táto knižka nemá ambíciu byť knižkou na jedno prečítanie na jeden dúšok, a dost'. **Táto knižka má ambíciu** byť knižkou na ploche vášho pc alebo vo vašej rodinnej knižnici, s možnosťou nazretia do jej kapitol opakovane podľa potreby.

Táto knižka nemá ambíciu o niečom čitateľa presviedčať, táto knižka nemá ambíciu očakávať absolútny súhlas čitateľa s každým z jej vyše 50 500 slov. **Táto knižka má ambíciu** dať čitateľovi príležitosť získať aj takýto, možno iný, možno nový, ale určite mojim životom overený pohľad na konflikty.

Táto knižka nemá ambíciu byť perfektná v gramatickom alebo grafickom prevedení. **Táto knižka má ambíciu** dať čitateľovi pocítiť vôňu človečiny, preto je písaná ľudskou rečou a s láskou pre ľudí, ktorí ju podvedome hľadajú, nájdu a po jej dočítaní si povedia: „Konfliktov sa už nebojím!“

Prečo som sa rozhodla napísať túto knižku?

Lebo nemôžem inak, lebo to tak cítim z môjho srdca, z môjho presvedčenia, z mojej „ústavy“. Veľmi som chcela ľudskou rečou napísať knižku o konfliktoch, až tak veľmi, že som musela - aby som sa mohla **raz** pozrieť sama sebe do očí. Napísala som ju tak, ako by som ju ja rada čítala v čase, keď som o konfliktoch vedela tak málo ako si myslím, že sa o konfliktoch teraz všeobecne vie.

Mladí ľudia pri dospievaní vstupujú do života vyzbrojení množstvom v škole nadrilovaných faktografických vedomostí a súčasne nepripravení na to základné, čo v každodennom živote potrebujú – na efektívnu komunikáciu, na zvládanie a riešenie konfliktov, na život vo vzťahu, nemajú zručnosti ako si riadiť svoj život – svoj čas, talenty, svoje sny a túžby. Ak majú šťastie, dokážu sa to naučiť vo svojej rodine alebo v okolí. Ak však nedostanú dobrý základ v rodine, tak iba dookola opakujú zlé vzorce. Iba minimum z nich si to uvedomí, a rozhodne sa to zmeniť, naučiť sa robiť to inak. **Vedomosti** dokážeme iných ľudí naučiť rôznymi metódami, ale pri **zručnosti** ako je táto, je to zložitejšie. Ťažko vás niečo naučí niekto, kto to sám dobre nielen neovláda, ale ani nepraktizuje. Ťažko vás naučí niekto šoférovať – kto ani nemá vodičák a nešoféruje, ťažko vás naučí niekto hrať hokej, kto sa nevie ani korčuľovať.

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.

V tejto knižke **využívam symboliku zámok a kľúč** v názve, v grafike aj v logike. Do knižky som prehľadne vložila základné poznatky z teórie konfliktov (**v symbolike konflikt predstavuje zámok**) a hlavne zo spôsobov riešenia (**v symbolike 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.

Knižka má 9 kapitol, viac ako 99 strán, každá kapitola má peknú myšlienku, príbeh, jadro témy aj tipy na domácu úlohu.

Niekomu trvá celý život kým pochopí, že **problémy tu nie sú na to, aby nás trápili, ale na to, aby nás posunuli dopredu. Takto prosím pristupujme k čítaniu tejto knižky.** „Nepraj si, aby to bolo ľahšie; praj si aby si bol lepší.“ – je myšlienka Jima Rohna. Keď to prenesiem do našej témy, tak by to znelo - nepraj si menej problémov, praj si viac schopnosti ich zvládať.

Naozaj neviem, ako veľmi budete prekvapení z toho, čo sa v tejto mojej knižke dočítate. Verím, že Vám to pomôže skvalitniť, zlepšiť, upokojiť život. **Veľmi si to želám!** Svet dnes potrebuje viac tvorcov pokoja ako provokatérov konfliktov.

Prijemné čítanie Vám želám!

16. marec 2018

Dodka

Pár slov o autorke



Kde bolo, tam bolo... V minulom tisícročí v nevelkej dedinke pri Nitre sa do skromnej rodiny stolára Jozefa a jeho manželky Alžbety narodilo najmladšie piate dieťa a dievčatku dali meno Jozefa. Po otcovi, tradičné slovenské meno v ženskom podaní. A volajú ho **Dodka**.

Som pokojná žena v nepokojnom svete. Od malička idem akosi proti prúdu, už som si na to zvykla. Dnes som zrelá žena s bohatými životnými skúsenosťami. Som vyznávačom hodnôt, ktoré sa nedajú kúpiť. A takou hodnotou je aj pokoj - opak nepokojov, svárov, sporov, hádok, konfliktov, vojen... Mám vnútorný pokoj. A ten chcem pomôcť nájsť každému z Vás. Či sa to podarí na 100% neviem, ale že sa o to treba pokúsiť, to určite viem. **Rozumiem konfliktom - naučím Vás ich zvládať.**

Počas dlhých rokov „drania nohavíc“ v školských laviciach (9 ZŠ + 4 SŠ + 4 VŠ = 17) som sa naučila veľa, ale **nič o komunikácii a riešení konfliktov**. To nás v škole neučili - ani v učebných osnovách, ani v žiadnych krúžkoch. A to som patrila k tým lepším študentom! Za socializmu to neboli potrebné témy do učebných osnov - všetko bolo dané, za nás rozhodnuté, jednoznačné a navonok bezkonfliktné. Mrzí ma, že sa tieto dôležité témy pre život iba veľmi sporadicky dostávajú do škôl.

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 človek dostáva alebo nedostáva do výbavy už pri jeho narodení, a ďalej nič - bodka. Dlho som žila v názore, že keby sa dalo riešeniu problémov naučiť, tak by sa to predsa učilo v škole ako hlavný predmet. 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 sa líšia hlavne spôsobom ich riešenia. Zvládanie problémov a riešenie konfliktov sa dá naučiť.

Je nemožné žiť bez konfliktov. Je rozumné naučiť sa ich zvládať.

Mám pocit, že celý môj doterajší život bol prípravou na moju aktuálnu pomoc ľuďom zvládať ich spory a konflikty, ľuďom ktorí o ňu majú záujem, ktorí pomoc hľadajú, ktorí chcú aktívne posúvať svoj život dopredu, ktorí chcú byť pokojnejší a spokojnejší. **Preto som mediátor a kouč. Som certifikovaný mediátor a kresťanský kouč.**

Vzájomne sme sa našli s oblasťou, v ktorej môžem využiť svoje skúsenosti aj vedomosti z oblasti konfliktov, v ktorej využívam svoje talenty, v ktorej sa môžem trvalo vzdelávať, v ktorej som nezávislá, oblasti, ktorá pomáha ľuďom dnešnej doby, oblasti, ktorá má v našej krajine potenciál rozvoja, oblasti, ktorá sa mi stane vášňou. Tou oblasťou je konflikt manažment, a špeciálne **MEDIÁCIA + KOUČING** = ony sú tie správne pre mňa a ja pre ne. Prečo? Lebo súčasný svet a človek dneška v ňom žijúci už má takmer všetko materiálne - no predsa mu niečo dôležité chýba. Najviac zo všetkého potrebuje **pokoj a mier**, namiesto vojen, konfliktov, hádok a sporov.

Mediácia a koučing orientovaný na riešenie k pokoju prispievajú. **Preto som mediátor a kouč. Som certifikovaný mediátor a kresťanský kouč. Pomáham ľuďom zvládať problémy a konflikty samých so sebou (konzultáciou, koučingom) alebo s inými ľuďmi (konzultáciou, mediáciou).**

K mediácii a koučingu som dozrela nielen teoretickým vzdelaním, ale hlavne po desiatkach rokov manažérskej práce s ľuďmi, s bohatými skúsenosťami manželky v takmer 35 - ročnom manželstve, počas aktívnej výchovy našich troch dnes už dospelých detí, spolu s prvými rokmi užívania si nádhernej roly šťastnej trojnásobnej babinky.

Moje teoretické vedomosti a hlavne dlhoročné praktické skúsenosti s riešením konfliktov som sa v roku 2014 rozhodla zužitkovať na výkon slobodného povolania **mediátor** - som zapísaná v Registri mediátorov vedenom na Ministerstve spravodlivosti pod ev. číslom 1057. Som členkou Asociácie mediátorov Slovenska, aj Asociácie rodinných mediátorov Slovenska. Som autorkou e-knihy „Na kávičke s Mediáciou“, ktorá je pre vás všetkých ZDARMA na stiahnutie na mojom webe - písala som ju ľudskou rečou s cieľom zvýšiť informovanosť o mediácii ako metóde mimosúdneho riešenia sporov.

V roku 2017 som úspešne absolvovala jedinečný výcvik „**Kresťanský kouč**“. Prečo? Počas mojej manažérskej praxe som mala príležitosť nielen sa kvalitne v koučingu vzdelávať, ale aj prakticky byť koučovaná profesionálnym koučom aj koučovať. Je pravda, že koučing bol vtedy orientovaný na výkon, výsledok, business koučing. Cítila som, že koučing ako metóda dokáže ísť ďalej a pomôcť človeku viac. Kresťanský koučing mi ukázal až ako ďaleko. Podľa mojich osobných skúseností kresťanský koučing dokáže ísť najďalej, najhlbšie – až do duše. Kto ho nezažil, nevie ako chuť. Keď sme o diaľnici iba počuli ale nevyskúšali jazdu po nej, keď sme o dobrom jedle iba počuli ale necítili jeho chuť v ústach, keď sme o láske iba čítali ale nezažili..., to všetko je tak, ako keď sme niečo o koučingu počuli a nezažili ho, a o kresťanskom koučingu osobitne.

Som autorkou blogu na mojom webe www.dodkadanova.sk, kde je aj môj **príbeh**. Všetkým Vám ďakujem za záujem o tému zvládania konfliktov, želim radosť v srdci a pokoj v duši!

16. marec 2018

Dodka

Prehlásenie :

Som autorkou tejto elektronickej knižky. Akékoľvek jej šírenie alebo poskytovanie tretím osobám **bez súhlasu autorky** je zakázané, je porušením autorského zákona. Šíriť ju doporučujem odkazom na môj web www.dodkadanova.sk, kde je možné e-knižku získať. Ďakujem za pochopenie a rešpektovanie tohto prehlásenia.

Obsah

1. kapitola – ÚVOD ku konfliktom	8
Myšlienka:.....	8
Príbeh:	8
Život s konfliktom.....	8
Tipy na domácu úlohu:	18
2. kapitola – PREČO RIEŠIŤ KONFLIKT	19
Myšlienka:.....	19
Príbeh:	19
POKOJ	19
Tipy na domácu úlohu:	27
3. kapitola – FÁZY KONFLIKTU	28
Myšlienka :.....	28
Príbeh :	28
Konflikt je proces.....	28
Tipy na domácu úlohu:	33
4. kapitola – MOJA ÚSTAVA	34
Myšlienka:.....	34
Príbeh:	34
Čo je to „moja ústava“	34
Tipy na domácu úlohu:	41
5. kapitola – METÓDY zvládania konfliktov	42
Myšlienka:.....	42
Príbeh:	42
Ako na konflikty	42
Tipy na domácu úlohu:	57
6. kapitola – TERAZ.....	58
Myšlienka:.....	58
Príbeh:	58
Sila TERAZ	58
Tipy na domácu úlohu:	66
7. kapitola – KOMUNIKÁCIA	67
Myšlienka:.....	67
Poviedka:	67

Komunikácia a konflikt	67
Tipy na domácu úlohu:	78
8. kapitola – KLAMSTVO	79
Myšlienka:.....	79
Príbeh:	79
Pravda o klamstve	79
Tipy na domácu úlohu:	90
9. kapitola – ROZHODOVANIE.....	91
Myšlienka:.....	91
Príbeh:	91
Význam rozhodovania	91
Tipy na domácu úlohu:	104
Pár slov na záver.....	105
Použitá literatúra	107

Tipy na čítanie tejto e-knižky :



- Môžete sa rozhodnúť čítať knižku od začiatku do konca - to doporučujem.
- Môžete sa rozhodnúť čítať od najzaujímavejšej kapitoly, od kapitoly ktorá vás v obsahu ako prvá osloví.
- Určite prosím nevynechajte úvod a záver.
- Otvorte si nový, čistý, prázdny súbor „Poznámky ku knižke Kľúč od konfliktu“, keďže priamo do e-knižky sa nedajú robiť poznámky.
- Po každej kapitole si do Poznámky zapíšete čo vás zaujalo, čo vám počas čítania napadlo, aký AHA moment, ako to môžete uplatniť vo vašom reálnom živote, čo urobíte ako prvé, vaše otázky k obsahu kapitoly.
- V súbore Poznámky je dobré zapisovať si aj svoje domáce úlohy z každej kapitoly.
- K súboru Poznámky sa budete vracat' vždy, keď to bude pre vás potrebné.
- Súbor Poznámky mi môžete poslať (samozrejme po vašich úpravách) a môžete ísť s nimi spolu ďalej.
- **Tak poďme na to, už sa neviem dočkať!**

1. kapitola – ÚVOD ku konfliktom

Myšlienka:

Teórie vznikajú z praktických dôvodov. (Gabriel Laub)

Príbeh:

Jeden rečník zahájil svoju prednášku tým, že zdvihol do vzduchu 50 eurovú bankovku a spýtal sa: „**Kto by chcel túto bankovku?**“ Ruky sa začali dvíhať. Rečník pokračoval: „Túto bankovku dám jednému z vás - ale najprv mi dovoľte, aby som urobil toto.“ Začal bankovku krčiť. Potom sa opýtal: „Kto ju ešte stále chce?“ Ruky boli znovu vo vzduchu. „Dobre, a čo ak urobím toto?“ Hodil bankovku na zem a začal po nej šliapať. Potom ju opäť zdvihol, pokrčenú a pošliapanú. „Kto ju po tomto všetkom stále chce?“ Ruky znovu vyleteli hore. Na to rečník povedal: „Priatelia moji, naučili ste sa veľmi cennú lekciu. Bez ohľadu na to, čo som s tou bankovkou urobil, naďalej ju chcete, pretože to nezmenšilo jej hodnotu. Ešte stále má cenu 50 eur.“

Aj my sme v živote mnohokrát krčení rôznymi situáciami, hodení na zem a zadupaní rozhodnutiami, ktoré sme urobili a okolnosťami, ktoré nás stretli. Cítime sa ako bezcenní. Ale bez ohľadu na to, čo sa stalo alebo čo sa stane, nikdy nestratíme svoju hodnotu. Ušpinení alebo čistí, pokrčení alebo rovní, stále sme nedoceníteľní pre tých, ktorí nás milujú. Cena našich životov nie je závislá od toho, čo robíme, koho poznáme alebo koľko zarábame, ale kto sme a koľko ľudí nás má naozaj rado. Potom nikdy nestratíme svoju hodnotu. Každý z vás je jedinečný, nikdy na to nezabudnite. **Kým si, je viac, ako čím si.**

Život s konfliktom

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 medziľudských 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.**

Konflikty robia často ľuďom zo života peklo. Môžu byť deštruktívne, ak vedú ľudí k vytváraniu negatívnych pocitov voči sebe a stoja ich veľa energie na ich vyriešenie. Bývalí manželia, súrodenci, najbližší príbuzní, kolegovia, susedia či obchodní partneri sú neraz rozhádaní na život a na smrť. Niektorí viac generácií. Nedokážu si ani pozrieť do očí, ani spolu komunikovať, nieto hľadať spoločné riešenie. Prehrať sa bojíme, lebo o porazených nikto nestojí – chceme vyhrať, lebo víťazi sú oslavovaní. Každodenný život a medziľudské vzťahy sú však oveľa komplikovanejšie, než aby sa na ne dal aplikovať čiernobiely televízny model „víťaz a porazený“.

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.

2 základné skupiny ľudí

Na základe vlastných skúseností sa určite zhodneme v tom, že **svet sa delí na dve základné skupiny ľudí**:

- **1. skupine ľudí sa život deje** - sú ovládaní, sú obeťami svojich životných okolností, sťažujú sa, obviňujú druhých. Neuvedomujú si, že všetky problémy, ktoré majú, slúžia k ich osobnému rastu.
- **2. skupina ľudí prebrala zodpovednosť za svoj život** - za všetko to, čo sa im v živote deje. Vnímajú problém ako príležitosť k svojmu rastu, neboja sa ho.

Do ktorej skupiny sa zaradujete vy? Niektorí ľudia sa boja prevziať zodpovednosť za svoj život, boja sa riešenia rôznych problémov a konfliktov. Je im pohodlnejšie pasívne zotrvať v prvej skupine a za stav svojho života trvalo hľadať vinníka v iných ľuďoch a situáciách. Stretla som sa s otázkou, či sa **dá prestúpiť medzi skupinami**, hlavne z prvej do druhej. Moja odpoveď je áno, dá sa to. Dôležité je rozhodnutie človeka k prestupu a konkrétne kroky. Nieкто to dokáže sám, nieкто sa rozhodne - ale prvý ani ďalšie kroky nevie sám urobiť. Väčšina ľudí chce tú cestu absolvovať, len nechce byť na nej sám – preto si nájdu kouča, ktorý ich tou cestou prevedie.

Problém - spor - konflikt

Zo správ sa na nás valia vojnové konflikty, súdne spory, agresívne útoky nielen medzi politikmi, ale aj medzi susedmi, medzi spolupracovníkmi, medzi manželmi. Už len čítanie týchto slovných spojení môže spôsobiť nepríjemné pocity okolo žalúdka. A predsa, na konflikte samotnom nie je nič zlé, konflikt je normálna súčasť života človeka.

Považujem za potrebné v tejto časti pre účely tejto knihy **vysvetliť rozdiel medzi pojmami problém – spor – konflikt**.

Slovo problém alebo konflikt je v bežnej komunikácii nahrádzané aj inými obsahovo rovnako vnímanými slovami ako spor, súperenie, antagonizmus, bitka, svár, boj, konfrontácia, lapsus, rivalita, nejednota, nedorozumenie, nevraživosť, nepriateľstvo, nesúhlas, nezhoda, odpor, protirečenie, rozpor, zápas, zloba, zrážka, vojna.

Problémy aj konflikty sa niekedy označujú za prekážku k úspechu. Ale je to inak – konflikt je súčasťou cesty za úspechom.

Problém je úloha, ktorá čaká na riešenie. Zhromažďujeme informácie a potom jednáme. Problém sa dá označiť ako „odosobnený“ spor. Problém ešte neznamená konflikt. Konflikt nastane, keď okrem rozporných postojov, hodnôt, záujmov ľudí do hry vstúpia aj **emócie**. Problém je nepersonifikovaný spor. Či je to problém alebo spor, závisí od prístupu ľudí, ktorý ho majú riešiť.

Spor je personalizovaný problém. K tomu, aby sa z problému stal spor stačí, aby len jeden jediný riešiteľ ho začal vnímať osobne.

Konflikt je nadradeným pojmom pre spor aj problém. Konflikt = problém + spor.

V odbornej literatúre sa rozlišuje medzi **konfliktom a sporom**. O sporoch sa hovorí v prípade majetku a spôsobených škôd. Konflikty sa týkajú základných potrieb človeka, o ktorých sa nedá vyjednávať a ktoré musia byť vyriešené na základe procesov analýzy a riešenia problému takým spôsobom, ktorý neohrozuje hodnoty a potreby človeka. Medzi spormi a konfliktami sa bežne v praxi nerozlišuje a pristupuje sa k ich riešeniu tým istým spôsobom.

Čo je konflikt

Ľudia vnímajú slovo, **pojmem konflikt** prevažne 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 nemá 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 neznamená 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. V rovnakom pravopisnom tvare existuje nielen v češtine, ale aj v slovenčine, poľštine, bulharčine, ruštine.

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 nesúlady, 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 ako zrážka odlišných názorov, záujmov a hodnôt. Z tejto definície budem pre zjednodušenie ja v tejto knižke vychádzať.

Základné delenie konfliktov

Konflikty 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. Môžeme ich rozdeliť na konflikty predstáv, názorov, postojov, záujmov.
- **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. Iba sa mi to zdá, že nesúhlasíte?

Rozumiem Vám. Aj ja, keď som na to prvýkrát 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 (vnútorný) 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. Poznáme 4 základné modifikácie vnútorného konfliktu:

- **priblíženie – priblíženie**

Konflikt medzi 2 kladnými a akceptovateľnými situáciami, ktoré nie je možné dosiahnuť súčasne, nie je veľmi problematický, každé rozhodnutie prinesie pozitívum.

- **vyhnutie – vyhnutie**

Oba ciele sú rovnako nepríťažlivé, treba vybrať menšie zlo.

- **priblíženie – vyhnutie**

Ak stanovený cieľ je príliš lákavý, ale zároveň existuje rovnako veľká sila, ktorá ho zabraňuje naplniť.

- **dvojnásobný konflikt priblíženie – vyhnutie**

Dosahujú sa dva ciele, ktoré sú zároveň príťažlivé a odpudzujúce.

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.

Vhodné intrapersonálne zručnosti sú emočné sebauvedomenie, asertivita, sebaúcta, sebarealizácia, nezávislosť.

Konflikty podľa zdroja, ktorý ich zapríčiňuje:

- konflikt **vzťahov** – jeho zdrojom je správanie druhej osoby, vzniká neprijatím a odsudzovaním správania odlišností druhej strany.
- konflikt **informácií** – jeho zdrojom je nedostatok informácií, odlišná interpretácia...
- konflikt **záujmov** – jeho zdrojom sú nezlučiteľné potreby dvoch ľudí v danej situácii.
- **štruktúrny** konflikt – jeho zdrojom je vynucovanie si pravidiel cez štruktúry v spoločnosti, alebo aj cez neformálne štruktúry.
- konflikt **hodnôt** – jeho zdrojom je rozdielnosť „ústav“, rebríčkov hodnôt ľudí (ideály, morálka, viera, životný štýl, ...)

Toto je delenie konfliktov v teórii, v reálnom živote sa často vyskytujú konflikty rôznorodé, zmiešané. Preto sa v tejto praktickej knižke chcem venovať hlavne vzťahovým a s nimi súvisiacimi konfliktami na úrovni jednotlivec-jednotlivec.

Rozhodujúci vplyv v ľudskom správaní majú záujmy a tie pramene v hodnotách.

Konflikt podľa prejavu:

- otvorený (manifestovaný) – pomenovaný, vyjadrený, známy, prejavovaný
- skrytý (utajený) - nebezpečnejšie

Nepriítomnosť otvoreného konfliktu nie je dobrým ukazovateľom sily a stability vzťahu. **V dobrom vzťahu sa objavujú konflikty a dobrým ukazovateľom vzťahu je schopnosť ich riešiť.** Manifestovaný konflikt je prežívaný ako bezpečnejší, menej ohrozujúci.

Každý konflikt je ako ľadovec – aj ten otvorený. Iba malá časť konfliktu je viditeľná nad hladinou, podstatná časť každého konfliktu je očiam neviditeľná, skrytá pod hladinou.

Konflikt podľa prípravy:

- **náhle** – bežné, spravidla rýchlo odznejú
- **pripravené** – premyslené, načasované, majú svoj cieľ a prostriedky

Štruktúra konfliktu:

Každý konflikt sa skladá z dvoch častí:

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

Konflikty vznikajú nad nejakým problémom.

Čím sú si ľudia bližší, tým je emocionálna zložka konfliktu silnejšia, a tým sa sťažuje jeho racionálne riešenie. Preto pri riešení konfliktu medzi blízkymi ľuďmi a v dlhodobom vzťahu, je potrebné najskôr ošetriť emocionálnu a vzťahovú časť konfliktu. Autor Plamínek uvádza, že **až 50% konfliktov nemá príčinu v strete vecných záujmov.**

Chcem upozorniť, že ten istý konflikt môže byť pre jedného človeka veľmi náročný na zvládnutie, a pre druhého to nie je žiadny problém. Aj vzťahový konflikt môže vnímať každá zo zúčastnených strán odlišne.

Niekomu je bližšia terminológia vzťahový konflikt a majetkový spor.

Príčiny a zdroje konfliktov

Konflikt je nesúlad záujmov, cieľov alebo činov ľudí, ktorí sú vo vzájomnom vzťahu. **Dôvodmi vzniku konfliktov sú rozdielne potreby, záujmy, hodnoty.** Častým dôvodom je tiež **slabá komunikácia**, čo je vlastne rozdielna potreba komunikácie.

Každý človek je originál, každý môže mať iné potreby, záujmy, hodnoty a predsa pri **dôvodoch vzniku konfliktov** sa opakuje niekoľko základných princípov. Napriek odlišným postojom a názorom, sme si ako ľudia veľmi podobní v našich ľudských vlastnostiach, ako sú **strach** (obava) a **potreba** (pud napĺňať svoje potreby). Tak, ako je pre jedného človeka dôležité naplniť svoje potreby, je to prirodzené aj pre druhého originálneho človeka, napriek úplne odlišným postojom. Práve táto odlišnosť je častým dôvodom vzniku konfliktov. Zčať si uvedomovať tieto súvislosti v každodennom živote, môže výrazne napomôcť pri rozpoznávaní vzniku konfliktov a ich predchádzaniu.

Maslowova pyramída potrieb

Medzi najčastejšie zdroje konfliktu patrí nenaplnenie potrieb jednotlivca. Známy americký profesor psychológie Abraham Maslow (1908-1970) vytvoril teóriu, ktorá opisuje ľudské potreby, rozdeľuje ich do rôznych úrovní a zostavuje ich do hierarchie, do pyramídy – z toho názov **Maslowova pyramída potrieb.** Profesor Maslow prišiel k poznaniu, že človek nemôže napĺňať

potreby na istej úrovni, pokiaľ nemá naplnené potreby na nižších úrovniach. **Tieto nenaplnené potreby a túžby môžu viesť ku vzniku konfliktov.** Strach z nenaplnenia nejakej dôležitej potreby sa môže prejsť vznikom konfliktných situácií. **Nenaplnená potreba spôsobujúca konflikt sa často nachádza pod hladinou, nie je viditeľná nad hladinou.**

To znamená, že určité základné potreby ako hlad a smäd musia byť uspokojené skôr než iné ľudské potreby, ako napríklad sebaocenenie. Základné alebo **deficitné potreby** sú tie, ktoré vyrastajú z nejakého zrejmého nedostatku, deficitu v človeku. Ak sú deficitné potreby viac-menej uspokojené, objavujú sa metapotreby alebo **rastové potreby**, ktoré vyrastajú z ľudskej potreby sledovať ciele, stávať sa niekým lepším.

Podľa jeho teórie má človek **5 základných úrovni potrieb** (od najnižších po najvyššie – tvoria „pyramídu“):

1. **fyziológické potreby** – dýchanie, hlad, smäd, pohyb, spánok, odpočinok
2. **potreba bezpečia** – fyzická bezpečnosť, istota zamestnania, príjmu, zdravia
3. **potreba spolupatričnosti** – priateľstvo, láska, prijatie, rodina
4. **potreba uznania** – úcta, ocenenie
5. **potreba seberealizácie** – niekedy nazývaná ako sebaaktualizácia, je na vrchole pyramídy. Je to potreba naplniť svoje schopnosti a snaha byť najlepším, kým len človek môže byť. Potreba poznania, estetiky, duchovna, viery.

Prvé štyri kategórie Maslow označuje ako nedostatkové, **deficitné potreby** a piatu kategóriu ako **rastovú potrebu**.

Všeobecne v tejto pyramíde platí, že **nižšie v pyramíde položené potreby sú významnejšie** a ich **aspoň čiastočné** uspokojenie je podmienkou pre vznik vývojovo vyšších potrieb. Toto však nie je možné tvrdiť bezvýhradne. Stáva sa aj opak - uspokojovanie vyšších potrieb (estetických, duchovných) môže napomôcť v krajných životných situáciách, v ktorých je obmedzené uspokojovanie nižších potrieb (napr. v koncentračných táboroch). Duchovná cesta nabáda sledovať seberealizáciu aj napriek tomu, že nižšie potreby nie sú plne uspokojené.

A keď si to zobrazíme, môže **Maslowova pyramída potrieb** vyzeráť takto:



Je Maslowova pyramída potrieb z roku 1943 platná aj v súčasnosti? Alebo si pýta aktualizáciu? Aj ľudské potreby sa vyvíjajú, napríklad o potrebu byť online. Alebo túto potrebu zaradíme do potreby bezpečia alebo spolupatričnosti?

Podľa inej teórie Maslowova pyramída potrieb stojí silno na materialistických základoch, a **je lepšie mať prioritne jasno na vrchole pyramídy** a z toho sa odvodí ostatné.

Podľa inej teórie **koreňom všetkých problémov je nedostatok lásky**. Čo vy na to? Stojí to za zamyslenie.

Je na konfliktoch aj niečo dobré?

Máme tendenciu konflikt hodnotiť jednoznačne negatívne. Pretože pre nás predstavuje záťažovú až stresovú situáciu, niekto sa konfliktov dokonca bojí. **Je to naozaj tak, že konflikt je len zlý?** Prináša aj kladné prvky: konflikt poukáže na problém, odhalí nezrovnalosti, nesie v sebe očistné procesy, cez konflikt dochádza k vyjasneniu cieľov, k lepšiemu porozumeniu rozdielov, konflikt rozráža strnulé štruktúry, **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**.

Aké pozitívne úlohy má konflikt? Uvediem tu podľa mňa 10 hlavných:

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. Konflikty nás ženú dopredu, naša nespokojnosť nás núti, aby sme konali.
2. **Konflikty sú základom zmeny** – a 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.
3. **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**.
4. **Konflikt je zrkadlo**, v ktorom sa môžeme vidieť.
5. **Konflikty obracajú našu pozornosť ku vzťahom**, nútia nás neuzatvárať sa do vlastného sveta, myslieť na ľudí okolo nás, brať ich v úvahu a prijímať podnety zvonka. Ak budeme pri riešení konfliktov rešpektovať seba aj druhých, môžu byť konflikty obohatením aj pre naše vzťahy.
6. **Zmyslom konfliktu je harmónia po ňom**.
7. **Konflikt pomáha vyčistiť vzduch** – jeho konštruktívne riešenie uvoľňuje emócie, stres a napätie najmä vtedy, ak sa obe strany konfliktu snažia nájsť cestu, ako tomu druhému lepšie porozumieť a konflikt vyriešiť.
8. **Konflikty sú zamaskované príležitosti** – každý konflikt obsahuje aj riešenie, a to je v nás. V každom probléme, ktorý máme, je súčasne aj zárodok riešenia. Keď problém máme, sme určite dostatočne pripravení a schopní ho vyriešiť. Problémy nás posúvajú dopredu, vďaka nim si uvedomujeme, že nie sme v harmónii a máme v sebe niečo zmeniť.
9. **Konflikt má výchovný aspekt** – spoznávame v ňom lepšie seba aj druhých, spoznávame metódy riešenia konfliktov, z analýzy riešenia sme skúsenejší do budúcnosti.
10. **Konflikty sú základom vývoja** – na nich je založená zmena, sú palivom motora vývoja. Že sa vám tento názor nepozdáva? Tak poďme hlbšie - konflikty 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.

To, čo je na konfliktoch škodlivé a čo neprospieva je, keď sa konflikty neriešia.

Konflikt a kultúra

Kultúra je prepojená s každým konfliktom, pretože konflikty sa odohrávajú medzi ľuďmi. Kultúra ovplyvňuje spôsob, akým pomenúvame aj riešime konflikty. **Konflikt je súčasťou kultúry.** Kultúra sa nedá oddeliť od konfliktu, hoci ho nezapríčiňuje.

Kultúra riešenia konfliktných situácií je významne určovaná spôsobmi riešenia konfliktov.

Karol Marx (1818-1883) sa zameriaval hlavne na sociálny konflikt medzi triedami (buržoáziou a proletariátom), medzi ktorými dochádza ku stretu záujmov. Tieto kolektívne záujmy sú navzájom v rozpore, čo vedie ku konfliktom medzi jednotlivými príslušníkmi oboch spoločenských tried. Za zdroj spoločenského pokroku Marx považoval materiálnu výrobu a tvrdil, že materiálny život spoločnosti určuje duchovný život.

Tradičný pohľad na konflikt vychádzal v minulosti (asi do polovice minulého storočia) z presvedčenia, že konflikt je škodlivý, bol spájaný s negatívnymi pojmami ako násilie, zlo, deštrukcia. Že rozumní ľudia konflikt nemajú, že jediná správna metóda je vyhýbať sa konfliktu. 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 spoluzitia. 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. Zdravá spoločnosť ide z konfliktu do konfliktu. Zvládanie konfliktov sa dá učiť, dá sa v tom zdokonaľovať, nikdy nie je neskoro – radšej neskôr ako nikdy.

Západ nerozumie moderným konfliktom

Posledných asi 70 rokov dochádza vo svete opakovane k povstaniam, ktoré porážajú moderne vybavené armády s približne desatinou ich vojenskej sily. Tím vedený antropológom Scottom Atranom skúmal moderné povstania a dospel k záveru, podľa ktorého Západ nedokáže chápať spirituálny rozmer súčasných konfliktov. Aktéri povstaní sa identifikujú s kľúčovými hodnotami, o ktorých nie sú ochotní vyjednávať a vzdať sa ich, a súčasne sa identifikujú so skupinou, za ktorú bojujú. **Západné chápanie súčasného konfliktu je podľa neho chybné.** Prečo?

Na Západe je typickým rámcom úvah o čomkoľvek **model racionálneho výberu, v ktorom hrajú kľúčovú úlohu materiálne faktory.** Zo štúdií Atrana vyplýva, že povstalecké zoskupenia tak nefungujú. Naše vnímanie ich priorit je na základe našich vlastných predstáv ploché, a preto im nerozumieme. Nechápeme, že ľudia môžu stavať určité hodnoty vyššie než svoje rodiny alebo kmene a prinášať pre ne tie najvyššie obeť. Nechápeme, že ľudia môžu skupinu, s ktorou sa identifikujú, vnímať ako duchovne silnejšiu, než oveľa lepšie vybavených protivníkov.

Západné spoločnosti, ktorých hlavným princípom je konkurencia, nechápu iné kultúry a skupiny, kde tento princíp hrá sekundárnu alebo aj nižšiu rolu a ľudia **preferujú spoluprácu namiesto konkurencie.**

Jednota v rozdielnosti

Predstavte si situáciu - priateľstvo, partnerstvo, manželstvo, rodičovstvo a dostanete sa do situácie, v ktorej so svojim partnerom zásadne nesúhlasíte. Ako budete postupovať? Odídete?

Budete rozdiel názorov ignorovať? Alebo vstúpíte do konfliktu a využijete ho na prehĺbenie vzťahu?

Nevieme zaobchádzať s rozdielnosťou. V čase partnerského zoznamovania a randenia nám naša rozdielnosť vyhovuje, neskôr nám vadí a rozdielnosť pováh, názorov, záujmov je dokonca najčastejším dôvodom rozvodov manželstva. Nevieme prekonávať rozdiely a nevieme využiť rozdielnosť na rozvinutie vzťahu. Rozchod kvôli nezhode nie je riešenie, pokiaľ nám na vzťahu záleží. Dlhodobé ignorovanie rozdielu názoru vedie po čase k tej prvej možnosti – odchodu. Otázka znie: ako viesť a usmerňovať konflikt tak, aby vzťah nezničil - ale naopak, posilnil?

Splynutie s útokom je zmena smeru, kľúčový obchvat. Takmer **vždy môžeme nájsť na danej situácii niečo, v čom sa s protistranou zhodneme.** Kľúčové je pozitívne oznámenie, ktoré prijíma to, s čím partner prichádza a súhlasíme s tým bez toho, aby to sponchybnilo náš postoj. „Súhlasím s tebou v tom, že... Máš pravdu v tom, že... Chápem ťa, ...“. Vojna sa nekoná – na vojnu potrebujeme protistranu, tu nie je s kým bojovať. Preberáme tým iniciatívu a máme chvíľku na rozmyslenie, kam chceme riešenie smerovať.

Cieľom je zo zdanlivo stratenej situácie vytvoriť niečo konštruktívne pre obidve strany. Správne sa vám zdá, že to nie je žiadny zázračný recept. Je to „iba“ iný spôsob komunikácie, v ktorom rešpektujeme seba a tiež iných, a hľadáme spoločné riešenie.

Keď je to takto jednoduché, tak prečo je v medziľudských vzťahoch toľko nezvládnutých a vyhrotených konfliktov? Je to preto, že vo vypätých konfliktných situáciách tento jednoduchý postup vyžaduje pomerne pokročilé kvality. Jeho aplikácia závisí okrem našich skúseností hlavne na tom, ako sme ochotní prijať konfliktnú situáciu vo svojom živote, ako sme vnútorne stabilní, ako sa vieme do konfliktu zainteresovať, ako dokážeme nebrať veci osobne a rešpektovať odlišnosti, emócie a vnútornú pravdu toho druhého. V dialógu zmeníme uhol pohľadu. Pozrieme sa na situáciu očami toho druhého.

Každý z nás je originál! Sú to práve odlišnosti, ktoré nás robia jedinečnými a krásnymi. „Naše odlišnosti a to, čo je na nás unikátne, je tá najcennejšia vec, ktorú máme.“ - hlása Meryl Streep. Spájanie v rozdielnosti, jednota v rozdielnosti – nájdite si vhodné spojenie, ktoré vám vyhovuje. Aký je vzťah medzi rozmanitosťou a jednotou, medzi pestrosťou a jednotnosťou? Ako sa spájať v rozdielnosti, alebo môže byť jednota v rozdielnosti? Sú tam lákavé a v praxi často uplatňované

2 nesprávne extrém:

- **hľadanie rozličnosti bez jednoty** – rozmanitosť bez jednoty, formujeme tábory, zoskupenia, vylučujeme, uzatvárame sa do skupinových záujmov, sme „lepší“ - tí čo majú vždy pravdu. Vtedy si volíme časť – nie celok. Kladieme príslušnosť časti bez príslušnosti k celku. V tomto extrémne sme doma, hľadáme iba rozdiely - žiadnu jednotu.
- **hľadanie jednoty bez rozmanitosti** – tu je jednota už uniformitou, povinnosť robiť všetko rovnako, všetci majú rozmýšľať vždy tým istým spôsobom, jednota skončí ako homologizácia a už nie je slobodou. Absolútna zhoda nie je dlhodobo zdravá. Tento extrém sme tu už desiatky rokov mali.

Každý extrém je chorý, aj tieto dva. Tu platí **zlatá stredná cesta.**

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 máte 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.