

costaid

Coping Strategies Against Information Disorder

Modul 3 Riešenie konfliktov



Spolufinancovaný
Európskou úniou

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.



costaid
Coping Strategies Against Information Disorder

Partneri

VERWEY, ^{Instituut} JONKER

KU LEUVEN



connexions
ICT for Education and Social Impact



Wissenschaftsinitiative
Niederösterreich

Science Initiative Lower Austria

Moduly

1. Povedomie

2. Kritické myslenie

3. Riešenie konfliktov

4. Umožnenie dialógu

5. Etika

6. Reflexívne zručnosti

7. Digitálne zručnosti



Ciele

- ✓ Zvyšovanie povedomia o prepojení medzi informačnými poruchami a konfliktmi
- ✓ Podporovať pochopenie podstaty a príčin konfliktov
- ✓ Vysvetliť metódy a techniky riešenia konfliktov
- ✓ Budovanie zručností v oblasti riešenia konfliktov a spolunažívania



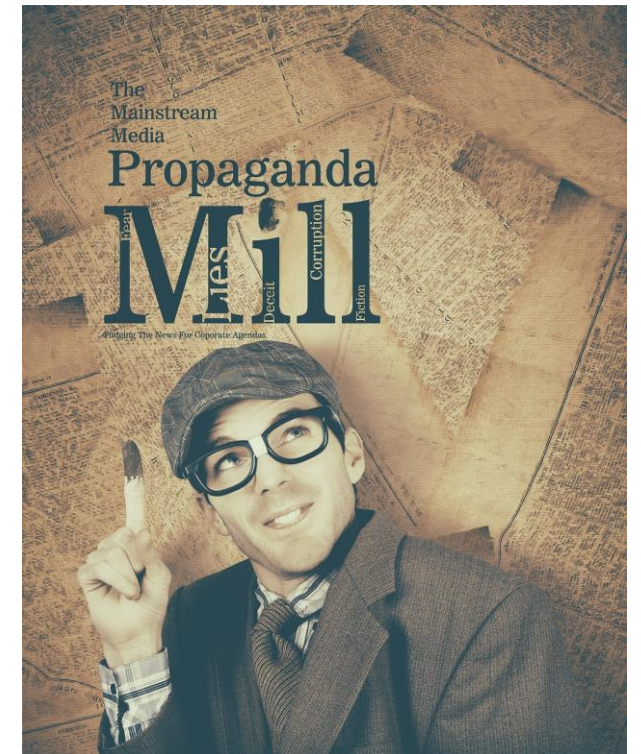
Spolunažívanie a riešenie konfliktov

- Spoločný život v komunitách a skupinách zahŕňa vytvorenie prostredia, v ktorom sa jednotlivci môžu vyjadrovať, vzájomne si rozumieť, zachovávať si úctu, predchádzať závažným sporom, účinne spolupracovať a napokon žiť spolu v harmónii. To sa dosahuje prostredníctvom pestovania otvorenej komunikácie, rešpektovania rozmanitosti, empatie, spoločného riešenia problémov, zdieľania zodpovednosti, efektívneho riešenia konfliktov atď.
- **Základom harmonického a úspešného spolužitia je schopnosť riešiť konflikty.**
- Zvládnutím týchto zručností sa ľudia dokážu orientovať v zložitých situáciách v spoločnom priestore (v bývaní, vzdelávaní, práci) a budovať pozitívne, podporné vzťahy so svojimi rovesníkmi, rodinou, spolupracovníkmi atď.



Informačné hrozby a konflikty

- Informačný neporiadok podľa definície bráni harmonickému spolužitiu v komunitách a skupinách.
- *Informačný neporiadok vyvoláva konflikty* medzi jednotlivcami a skupinami. Útočí na základnú líniu spolužitia tým, že vytvára a posilňuje pocity nedôvery, strachu, vylúčenia a nepriateľstva voči domnelým vonkajším a vnútorným oponentom.
- **Zvládanie a riešenie konfliktov spôsobených informačným neporiadkom je hlavnou úlohou moderných spoločností vo všetkých oblastiach života.**
- Podpora presných informácií, rozvíjanie silných zručností pri riešení konfliktov a pestovanie zmyslu pre empatiu a porozumenie sú dôležitými prvkami harmonického spolužitia. Riešenie informačnej hrozby má zásadný význam pre podporu konštruktívneho dialógu a porozumenia, čo môže následne prispieť k efektívnejšiemu riešeniu konfliktov a harmonickému životu.



- Ak však existuje informačná hrozba, správne nepodcenenie a zvládnutie konfliktov môže prevážiť nad negatívnymi účinkami a prinavrátiť rovnováhu do skupinovej dynamiky.

Čo je konflikt?

kliknite
na



Konflikt

je vážny nesúhlas s niečím dôležitým pre jednotlivca alebo skupinu jednotlivcov.

Tento termín pochádza z latinského slova *conflictus*, ktoré znamená "stret" alebo "zrážka".

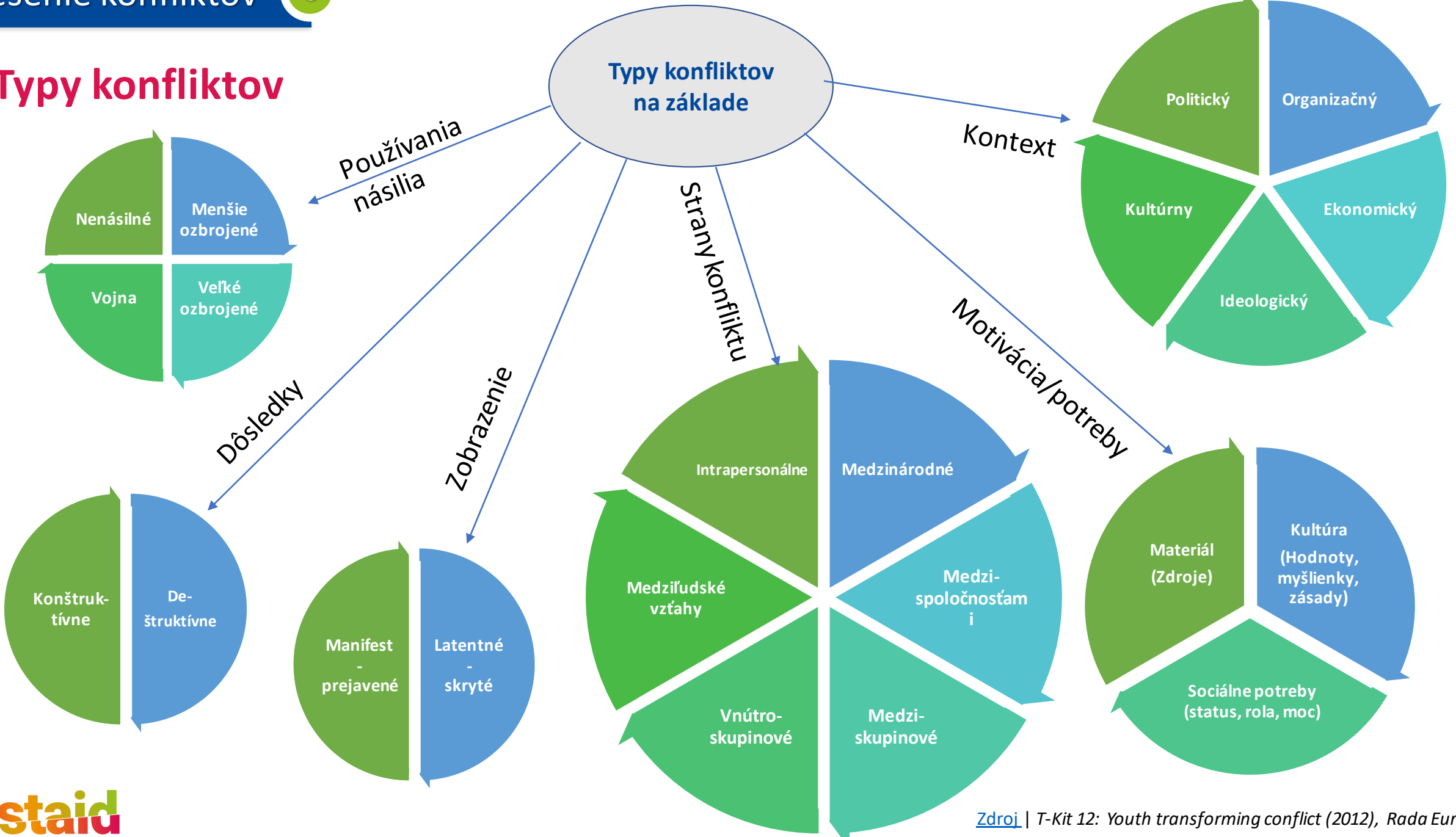
Vždy, keď majú dvaja alebo viacerí ľudia rozdielne záujmy, hodnoty, ciele a porozumenie, vzniká konflikt.

Konflikt

- Vzťahuje sa na všetky druhy opozície alebo antagonistickej interakcie medzi jednotlivcami a skupinami, alebo vo vnútri skupiny.
- Vzniká z rozdielov vo vnímaní, interpretácie a posudzovania situácie.
- Vyplýva z toho, že človek vníma, že existujú nezrovnalosti, alebo rozdiely medzi jeho vlastnými cieľmi, presvedčením a hodnotami, a medzi cieľmi, hodnotami alebo presvedčením iných.
- Existuje vždy, keď jedna strana vníma, že druhá strana bráni, alebo sa chystá brániť dosiahnutiu cieľov.

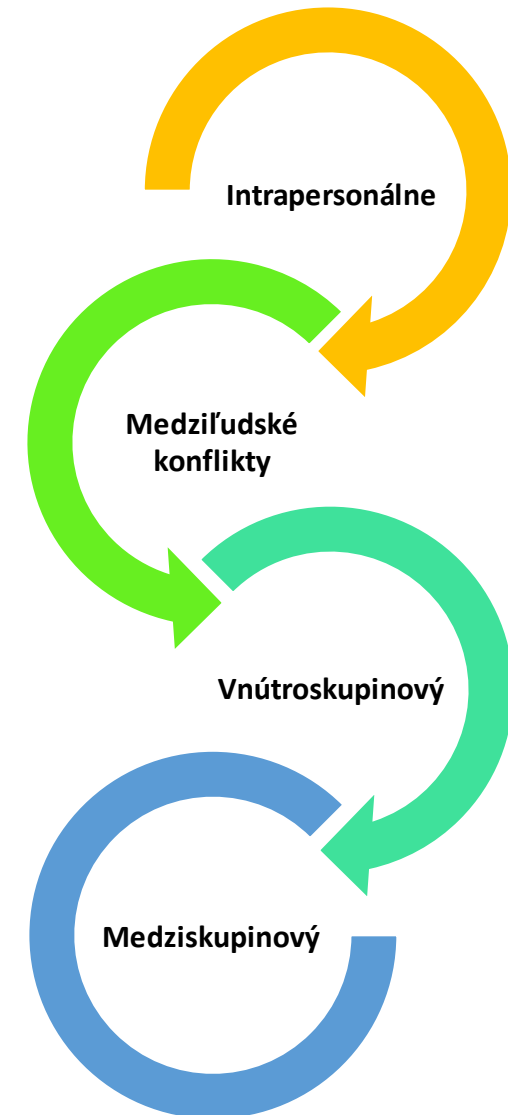


Typy konfliktov



Aktéri v konflikte

- **Vnútorný konflikt:** Konflikt *v rámci vlastných myšlienok a emócií jednotlivca*. Môže ísť o vnútorný boj o rozhodnutia, hodnoty alebo protichodné ciele.
- **Medziľudské konflikty:** Konflikt *medzi jednotlivcami* spôsobený rozdielmi v osobnostiach, štýloch komunikácie, záujmoch alebo hodnotách. Tieto konflikty často vznikajú z nedorozumení alebo stretov v osobných vzťahoch.
- **Vnútroskupinový konflikt:** Konflikt, ku ktorému dochádza *v rámci jednej skupiny alebo tímu*, napríklad medzi členmi rodiny, spolužiakmi v škole, kolegami na pracovisku alebo členmi komunitnej organizácie.
- **Medziskupinový konflikt:** Konflikt, ktorý vzniká *medzi rôznymi skupinami alebo tímami*, často vyplývajúci zo súperenia o zdroje, moc, alebo postavenie. Môže ísť o konflikty medzi etnickými, náboženskými, alebo sociálnymi skupinami.



Príčiny konfliktov

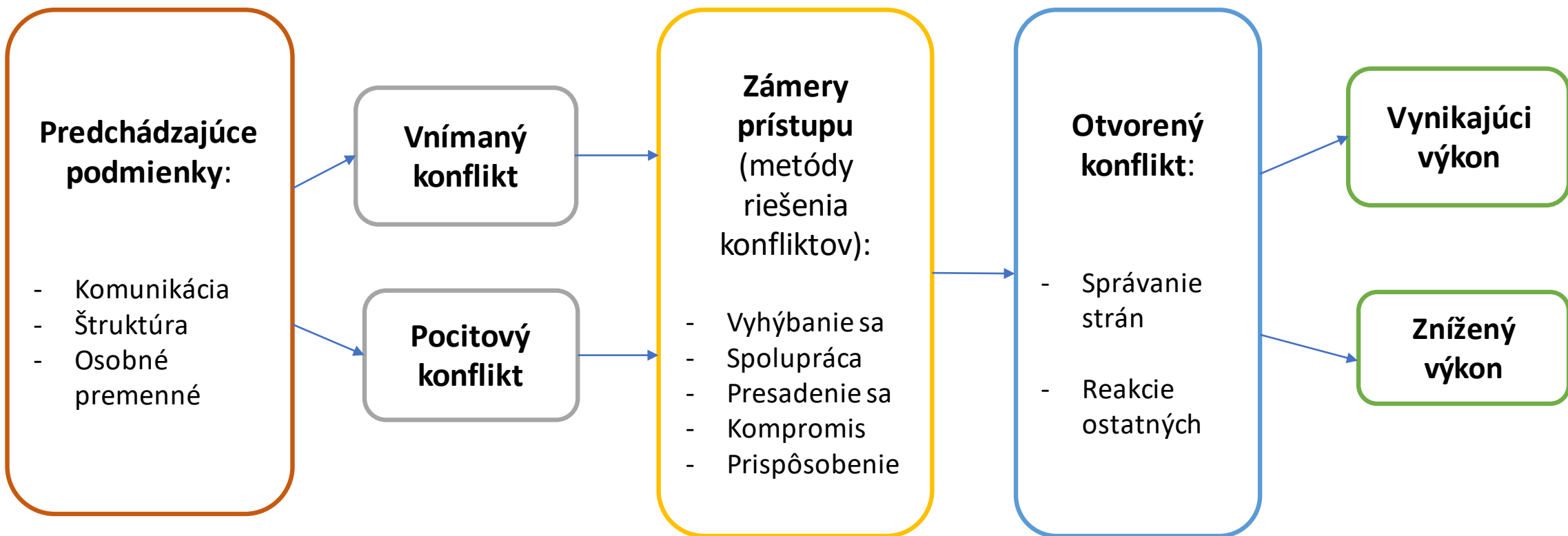
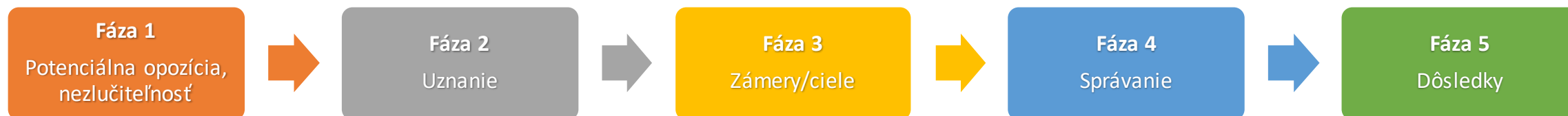
Konflikty v skupine môžu vzniknúť z rôznych zdrojov, často v dôsledku rozdielnych názorov, záujmov, hodnôt a iných faktorov. Tu je niekoľko bežných príčin konfliktov v skupine:

- **Osobné rozdiely** - osobné vlastnosti a emócie sú častým zdrojom konfliktov
- **Nedorozumenie** - keď členovia skupiny nerozumejú svojim úlohám, roliam, právam a povinnostiam v skupine alebo neinterpretujú informácie objektívne.
- **Nedostatok informácií** - je do veľkej miery spojený s nepochopením. Nedostatočné zdieľanie informácií alebo nejasné správy môžu spôsobiť zmätok a frustráciu.
- **Zlá komunikácia** - nejednoznačnosť, nejasnosť výpovedí, vynechanie kritických bodov môže viesť k zmätku a vytváraniu prekrútených názorov, ktoré vedú ku konfliktom.
- **Rozdiely v cieľoch** - ak majú členovia skupiny rozdielne predstavy o tom, čo by mala skupina dosiahnuť, alebo ktoré ciele by sa mali uprednostniť, môžu vzniknúť konflikty o tom, ktorým smerom sa má skupina uberať.

Ako pristupovať ku konfliktom v skupine?

Tradičný prístup	Moderný prístup
Konflikt je pre skupinu škodlivý.	Konflikt môže mať na skupinu pozitívny vplyv.
Konfliktom sa dá vyhnúť.	Konflikt je nevyhnutný.
Konflikt je spôsobený zlou komunikáciou, nedostatkom otvorenosti a dôvery v skupine a nereagovaním na potreby členov skupiny.	Konflikt je prirodzeným javom v skupinách, pretože jednotlivci prichádzajú s rôznymi hodnotami, presvedčeniami, cieľmi a vnímaním. Môžu vzniknúť aj v dôsledku štruktúry skupiny, vnútornej úrovne authority atď.
Vedúci skupiny sa musia vyhnúť konfliktom alebo ich potlačiť odstránením príčin.	Vedúci skupiny musia zvládať konflikty: buď ich riešiť zohľadnením záujmov všetkých strán, alebo dokonca stimulovať funkčné konflikty, aby skupina zostala životaschopná, sebakritická a tvorivá.
Optimálny výkon skupiny nepripúšťa konflikt.	Mierna úroveň konfliktu zvyšuje výkonnosť skupiny .
Najlepší spôsob, ako riešiť konflikty, je vyhnúť sa im.	Najlepší spôsob, ako sa vyrovnáť s konfliktami, je ich zvládnuť a/alebo vyriešiť.

Proces konfliktu



Riešenie konfliktov vs. riadenie konfliktov

■ **Riešenie konfliktov**

Riešenie
riešenie
konflikt

Cieľom účinného riešenia konfliktov je zabrániť eskalácii konfliktu a namiesto toho sa snaží nájsť spoločný základ a vzájomne prijateľné riešenia.

alebo organizáciami a to konštruktívnym a pokojným spôsobom. Zahŕňa hľadanie riešení, ktoré uspokojujú záujmy a potreby všetkých zúčastnených strán a zároveň minimalizujú negatívne emócie a potenciálne poškodenie vzťahov.

kliknite
na

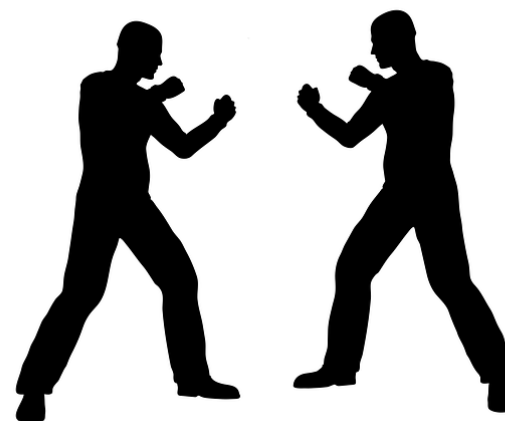


■ **Riadenie**

Riadenie
riešenia
minimali
podporu
riešenie

Na rozdiel od riešenia konfliktov, ktorého cieľom je nájsť úplné a konečné riešenie konfliktu, sa riadenie konfliktov zameriava na priebežné riadenie konfliktov, pričom sa rozlišuje možnosť, že niektoré konflikty nemusia byť úplne vyriešené, ale stále sa dajú riadiť produktívnym spôsobom.

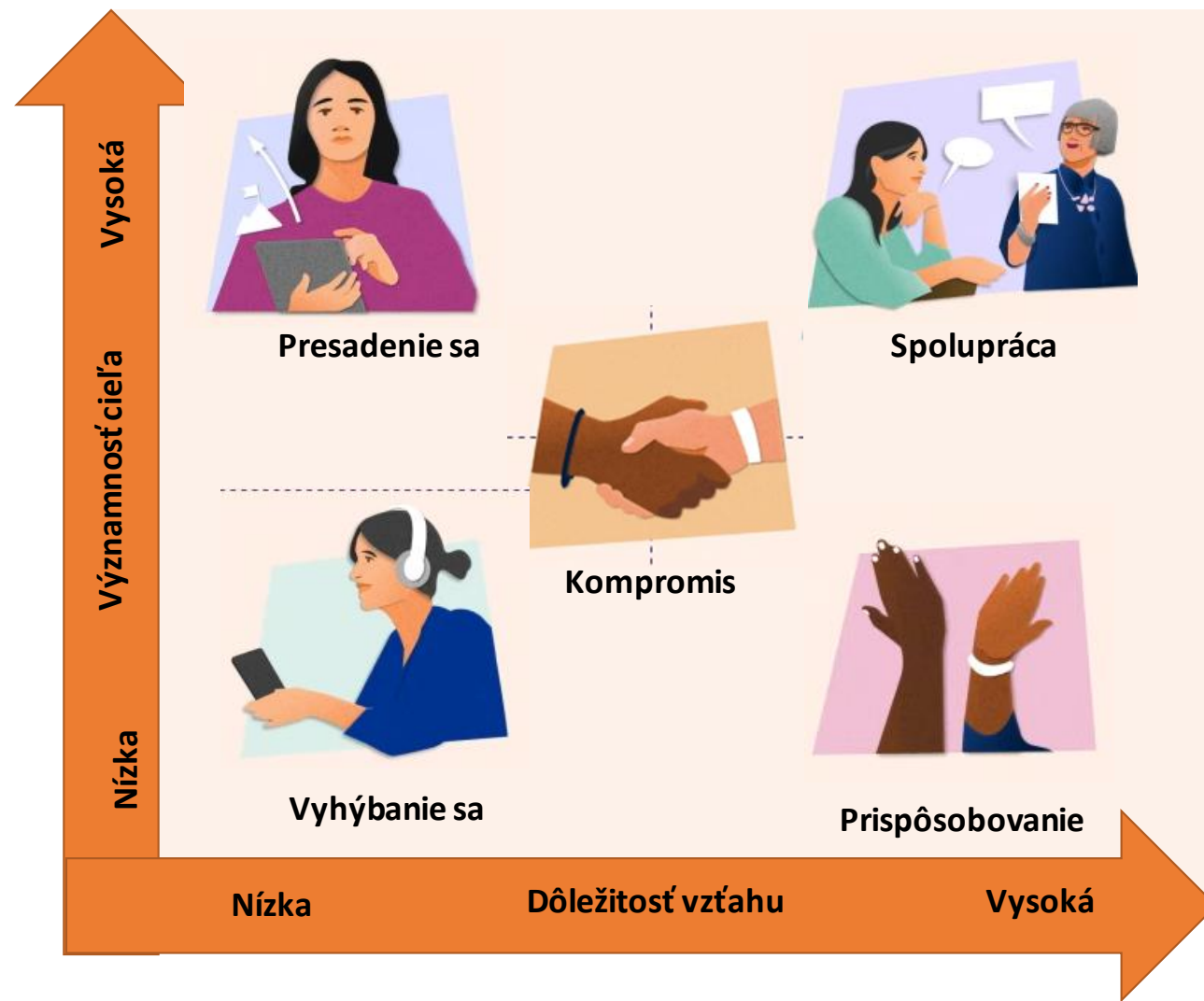
kliknite
na



Metódy riešenia konfliktov

Z pohľadu aktérov konfliktov majú jednotlivci v konflikte dve základné motivácie: túžbu dosiahnuť vlastné ciele a túžbu zachovať medziľudské vzťahy.

Na základe toho je navrhnutých 5 metód riešenia konfliktov:



Metódy riešenia konfliktov

Presadenie sa (výhra-prehra)

Používa sa,

- keď má rýchlosť rozhodovania zásadný význam.
- keď sa problémy dajú riešiť len nepopulárnymi prostriedkami, proti ktorým sa pravdepodobne postaví väčšina členov skupiny.
- keď sú v hre životne dôležité skupinové otázky a vedúci skupiny sú presvedčení, že ich názor je správny.
- proti tým, ktorí zaujímajú zhovievavý postoj.

Spolupráca (výhra-výhra)

Používa sa, keď je potrebné

- nájsť integračné riešenia pre záujmy zásadného významu.
- spojenie protichodných názorov.
- stimulovať vzájomné učenie.
- získanie priazne všetkých, zohľadnením viacerých záujmov a dosiahnutím všeobecného konsenzu.

Metódy riešenia konfliktov

Kompromis

Používa sa,

- keď sú ciele dôležité, ale riziko vyvolania konfliktu je príliš vysoké.
- keď oponenti majú rovnakú moc a sú odhodlaní realizovať myšlienky, ktoré sa navzájom vylučujú.
- keď je potrebné dosiahnuť rovnováhu
- keď je potrebné poskytnúť možnosť čestného odstúpenia, ak konkurencia aj spolupráca nemôžu priniesť pozitívny výsledok.

Vyhýbanie sa

Používa sa,

- keď problém je nedôležitý alebo zanedbateľný v porovnaní s inými, naliehavšími problémami.
- keď sa nemení uspokojenie vašich potrieb.
- keď načasovanie alebo okolnosti nie sú priaznivé pre riešenie.
- keď vyvolanie konfliktu je pravdepodobnejšie ako riešenie problému.
- keď je potrebné poskytnúť čas na upokojenie a umožniť ďalšie uvažovanie pred riešením konfliktu.

Metódy riešenia konfliktov

Prispôsobenie sa

Používa sa,

- keď človek dospeje k záveru, že jeho úsudky nie sú správne.
- so zámerom umožniť použitie inej lepšej možnosti.
- na získanie sociálnej pomoci za účelom predvídania budúcich dôležitejších problémov.
- za účelom minimalizácie strát.
- keď sa situácia vymkne spod kontroly.
- keď je dôležitá harmónia a stabilita.



Techniky riešenia konfliktov

- **Definujte predmet sporu.**
- **Zúžte oblasti sporu.**
- **Rozšírte oblasti možných riešení.**
- **Budujte a podporujte zručnosti jednotlivcov pri riešení konfliktov**, ako sú sebaopoznanie, sebakontrola, riešenie problémov, spolupráca, empatia, aktívne počúvanie, jasné vyjadrovanie a asertívna komunikácia.
- **Zlepšujte komunikáciu**, v ktorej si strany zachovávajú sebaúctu, vyjadrujú svoje osobné potreby a dokážu obhajovať svoje práva bez toho, aby zneužívali alebo ovládali iných.
- **Odvolajte sa na mediáciu tretej strany** - mediátori pomáhajú stranám vidieť vzájomné perspektívy a pracovať na vzájomne prijateľnom riešení.



Zručnosti pre spoločný život

Harmonické spolužitie a riešenie konfliktov si napokon vyžaduje kombináciu interpersonálnych zručností a emocionálnej inteligencie, ako sú:

- **Empatia** – pochopenie a zdieľanie pocitov druhých, vcítanie sa do ich situácie, aby ste pochopili ich perspektívu.
- **Rešpekt a tolerancia** – oceňovanie a rešpektovanie individuálnych rozdielov vrátane kultúrnych, náboženských a osobných presvedčení.
- **Aktívne počúvanie** – venujte plnú pozornosť tomu, čo hovoria ostatní, a dajte najavo, že ste zapojení do rozhovoru.
- **Schopnosť vyjadriť sa** – jasné vyjadrovanie svojich myšlienok, pocitov a potrieb bez agresie alebo obviňovania.
- **Vyjednávanie** – hľadanie kompromisov, ktoré by vyhovovali všetkým stranám sporu.
- **Zvládanie hnevu** – ovládanie svojich emócií počas konfliktov a vyhýbanie sa impulzívnym výrokom alebo činom.
- **Tímová práca a spolupráca** – vrátane spravodlivého rozdelenia výhod a povinností, aby sa predišlo pocitom nerovnováhy alebo nevôle.
- **Trpezlivosť a pochopenie**
- **Sebauvedomenie** – rozpoznávanie vlastných emócií a sebareflexie.
- **Pozitívny prístup** – udržiavanie pozitívneho pohľadu, zameranie sa na dobré stránky vzťahu a zúčastnených ľudí.

Zručnosti pre spoločný život a prácu

Niektoré z týchto zručností boli kodifikované ako *prierezové (osobné) zručnosti vo viacjazyčnej klasifikácii európskych zručností, kompetencií a povolání, ESCO v.1.1.1:*

- **T2: Zručnosti a kompetencie v oblasti myslenia**

Zručnosti a kompetencie týkajúce sa schopnosti uplatňovať mentálne procesy zhromažďovania, konceptualizácie, analýzy, syntézy a/alebo hodnotenia informácií získaných alebo vytvorených pozorovaním, skúsenosťami, úvahami, argumentáciou alebo komunikáciou. Zahŕňajú schopnosť vyhodnocovať a používať informácie rôzneho druhu na plánovanie činností, dosahovanie cieľov, riešenie problémov, riešenie otázok a vykonávanie zložitých úloh rutinnými i novými spôsobmi.

- **T3: Zručnosti a kompetencie v oblasti sebariadania**

Ide o zručnosti a kompetencie, ktoré vyžadujú, aby jednotlivci chápali a kontrolovali svoje vlastné schopnosti a obmedzenia a využívali toto sebauvedomenie na riadenie činností v rôznych kontextoch. Patrí k nim schopnosť konať reflexívne a zodpovedne, prijímať spätnú väzbu, prispôbovať sa zmenám a vyhľadávať príležitosti na osobný a profesionálny rozvoj.

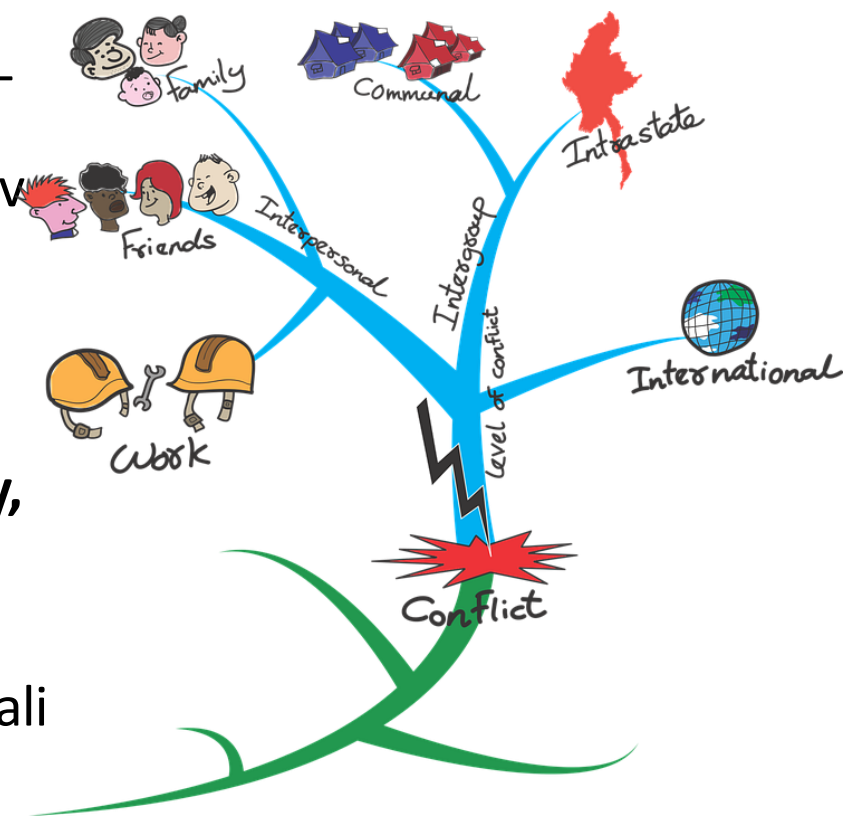
- **T4: Sociálne a komunikačné zručnosti a kompetencie**

Zručnosti a kompetencie týkajúce sa schopnosti pozitívne a produktívne spolupracovať s ostatnými. Prejavuje sa to účinným a empatickým sprostredkovaním myšlienok, koordináciou vlastných cieľov a činností s cieľmi a činnosťami ostatných a konaním, ktoré je štruktúrované podľa hodnôt, zabezpečením blaha a pokroku ostatných a ponúknutím vedúceho postavenia.

Najdôležitejšie...

Nezabudnite, že:

- Konflikty sú **neodmysliteľnou súčasťou skupinovej dynamiky** - vždy, keď sa pri spolupráci stretnú jednotlivci s rôznym zázemím, perspektívami a záujmami, môžu vzniknúť konflikty v dôsledku rozdielnych názorov a cieľov.
- **Medzikultúrne konflikty a/alebo konflikty založené na hodnotách môžu byť len zriedka produktívne.**
- Je potrebné **hľadať riešenia, ktoré sú výhodné pre obe strany**, a nie riešenia, v ktorých jeden vyhráva a druhý prehráva.
- Keď vznikne konflikt alebo je potrebné vyriešiť problém, je dôležité, aby sa všetci **sústredili na jeho riešenie** a neobviňovali z neho iných.
- Objektívne zhodnoťte každú voľbu a **rozhodnite sa pre väčšie dobro!**



Referencie a ďalšia literatúra

- Council of Europe (2012). T-KIT: Youth Transforming Conflict. Retrieved from <https://pjp-eu.coe.int/en/web/youth-partnership/t-kit-12-youth-transforming-conflict>
- Fisher, R. (2006). Sources of Conflict and Methods of Conflict Resolution. Retrieved from http://www.communicationcache.com/uploads/1/0/8/8/10887248/sources_of_conflict_and_methods_of_resolution.pdf.
- Gordon, Jason (2022). Conflict Management in Groups - Explained. Retrieved from https://thebusinessprofessor.com/en_US/management-leadership-organizational-behavior/conflict-management-in-groups
- Hener, G. (2013). Managing Conflicts within Organizational Culture in Local Public Structures. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/MANAGING-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONAL-CULTURE-IN-Hener/9e186d8523a2c83197614590d78c937436ab3cab>
- Holt, J., & DeVore, C.J. (2005). Culture, Gender, Organizational Role, and Styles of Conflict Resolution: A Meta-analysis. International Journal of Intercultural Relations, 29, 165-196. Retrieved from <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0147176705000702?via%3Dihub>
- Udupa S., Gagliardone I., Deem A., & Csuka, L. (2020). Hate Speech, Information Disorder, and Conflict. Social Science Research Council (SSRC). Retrieved from https://s3.amazonaws.com/ssrc-cdn1/crmuploads/new_publication_3/the-field-of-disinformation-democratic-processes-and-conflict-prevention-a-scan-of-the-literature.pdf
- Talmaciu, I., & Mărcine, M.S. (2010). Sources of Conflicts within Organizations and Methods of Conflict Resolution. Management and Marketing, 123-132. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/SOURCES-OF-CONFLICTS-WITHIN-ORGANIZATIONS-AND-OF-Talmaciu-M%C4%83r%C4%83cine/0c2c95100714cceb34fbbc45c70c6492ec7564b>
- Wilson, Ch. (2022). 14 Conflict Resolution Strategies for the Workplace. Retrieved from https://positivepsychology.com/conflict-resolution-in-the-workplace/?utm_content=cmp-true

Riešenie konfliktov



Gratulujeme!

Túto časť ste dokončili



**Spolufinancovaný
Európskou úniou**

Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a postoje sú názormi a vyhláseniami autora(-ov) a nemusia nevyhnutne odrážať názory a stanoviská Európskej únie alebo Európskej výkonnej agentúry pre vzdelávanie a kultúru (EACEA). Európska únia ani EACEA za ne nepreberajú žiadnu zodpovednosť.

