

# Asertívne riešenie konfliktov

Mgr. Bibiana Filípková, Výskumný ústav detskej psychológie a patopsychológie, Bratislava

## Typické neadaptívne formy správania, keď sa objaví konflikt:

- na niekom si vybijeme zlosť
- predstierame, že je všetko v poriadku
- plačeme, prepadneme úzkosti, „zrútime sa“
- mlčíme, odvádzame pozornosť od konfliktu
- sťažujeme sa na niekoho

## V takejto situácii môžete použiť nasledujúce kroky:

- **Prestávka:** Predovšetkým keď sa druhá osoba správa agresívne alebo manipulatívne. Prestávka poskytne čas na ujasnenie si situácie a uvoľnenie vlastného napätia. Zhlboka sa nadýchnite a veľmi pomaly vydýchnite.
- **Ujasnite si potreby druhej osoby:** Pýtajte sa otvorene, kľudne, bez irónie, bez podsúvania úmyslu. Dávajte pozor na to, aby ste nevyvolali nedôveru.
- **Objasnite druhej strane svoje potreby:** Povedzte ich jednoducho, kľudne, krátko, priamo a čestne. Vyhýbavý prístup, zahmlievanie a nekonečné vysvetľovanie podporí rozvoj konfliktu. Ale pozor aj na príliš veľkú rúznosť a energickosť – sú vnímané ako agresia.
- **Zhrňte konflikt:** Môže sa vám stať že zistíte, že žiadny reálny konflikt v záujmoch ani neexistuje.
- **Dohoda – kompromis:** Dohodnite sa, ktoré riešenie by bolo najpriateľnejšie alebo najmenej bolestné pre obe strany. Je dôležité, aby žiadna strana neprehrala, ale naopak, aby obe zvíťazili.

|                        |                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------|
| Asertívna reakcia..... | „Nie nechcem.“ „Nie, nemôžem.“                                    |
| Popis pocitov.....     | „Tvoja žiadosť ma prekvapila.“                                    |
| Vysvetlenie.....       | „Dnes sa musím učiť na písomku.“ „Musím zbehnúť so psom.“         |
| Empatia.....           | „Chápem, že to potrebuješ.“ „Chápem, že je to pre teba dôležité.“ |
| Kompromis.....         | „Urobím to zajtra.“ „Môžeme tam ísť zajtra.“                      |

### **Ako zvládnuť hnev?**

V skratke možno povedať- nechať sa vyprovokovať, zachovať si chladnú hlavu a počkať, kým rozrušenie prejde. Hnev nie je primárny, ale sekundárny pocit. Agresivita je reakciou na niečo, čo chápeme ako osobný útok. Ale skrýva sa za tým aj niečo viac. Vo všeobecnosti platí, že následný hnev je frustrácia, vzniknutá z nespokojnosti. Začiatok prebieha slušne, lebo aj podráždenie je len mierne. Ale ak sa prosba ignoruje, ten, ktorý sa cíti byť poškodený, si to veľmi pravdepodobne vysvetlí ako provokáciu alebo ako odmietnutie. Ten, komu sú výčitky určené, vidí situáciu úplne odlišne. Žiadosť môže považovať za nerozumnú, nelogickú či nevhodnú. No i tak sa aktivizuje jeho pocit nebezpečenstva, ktorý môže vyústiť až do strachu alebo úzkosti. Ak je pocit strachu a obáv silnejší ako pocit frustrácie, obviňovaný sa môže chrániť tak, že stíchne. No ak prevládne pocit frustrácie, cítiac sa poškodený a ukrivdený, pravdepodobne vyrazí do protiútok, a tým zasa zintenzívni pocit frustrácie u toho človeka, ktorý s výčítkami začal ako prvý. Hnev je teda často vyvolávaný viac inými pocitmi ako skutočným a konkrétnym podnetom vyplývajúcom zo situácie a z ich vzájomného vzťahu.

### **Ako úspešne zvládnuť konflikt ?**

V hneve je možné počas konfliktu výrazne zraniť človeka, s ktorým komunikujeme. Je možné, že keď zmenia vlastný prístup ku konfliktom, zmenia aj prístup každého člena. Ak jeden človek urobí zmenu, druhý reaguje na túto zmenu vlastnou premenou. Je vhodné aktívne počúvať druhú stranu, prejavíť porozumenie a zrozumiteľne sformulovať problém. Dávať si pozor na to, čo vyslovíme. Nereagovať útočne a kritiku a obviňovanie sa snažiť preformulovať na konkrétny problém. Násilie- či už verbálne, fyzické, príp. citové vydieranie by sa počas konfliktov nemalo vyskytovať. Nebáť sa hovoriť o svojich predstavách, pocitoch a problémoch. Nepokúšať sa druhých zastrašiť. Nevyhrážať sa, nerobiť unáhlené rozhodnutia a taktiež je dôležité hovoriť o svojich pocitoch a nie o tom, čo by mal robiť ten druhý. Netreba zabúdať na to, že ľuďom zdieľujeme informácie nielen slovne, ale aj mimoslovne. Pohľadmi, gestami, výrazom tváre. Nevraciame sa do minulosti, hovoríme iba o aktuálnom probléme a snažíme sa navrhnúť kompromisné riešenia.