

## Konflikt – kritérium kvality?

Je možné spoľahlivo predchádzať konfliktom? Dostávajú sa do konfliktov predovšetkým problémoví ľudia? Možno považovať manažérov, ktorí nemajú konflikty za kvalitnejších? Je možné posudzovať pracovné tímy podľa toho či sa tam vyskytujú konflikty? Má sa pracovné prostredie aktívne chrániť pred vznikom konfliktov?

Na všetky tieto otázky možno odpovedať záporne. Konflikt je súčasťou sociálneho života ľudí. Každý z nás ho pozná. Niet človeka, ktorý by sa s konfliktom nikdy nestretol. Konflikty sa vyskytujú v intrapsychickej aj interpersonálnej sfére, možno sa s nimi stretnúť na intratímovej, vnútropodnikovej, intertímovej, medzifiremnej, etnickej, regionálnej, medzinárodnej i globálnej úrovni.

Pri definovaní konfliktu dochádza často k nejednotnosti, sporným (konfliktným) názorom. Je "sporný" totožné s "konfliktným"? V slovenčine akoby pojem konflikt mal negatívnejší význam. Ako spor sa obvykle označuje slabší "konflikt", skutočný konflikt znamená skôr vyššiu mieru napätia, deštruktívne správanie a je spájaný s agresiou.

Je konflikt pre tím alebo firmu hrozbou alebo výzvou? Samotný vznik konfliktu nie je kritériom kvality. Ten vzniká nezávisle. Kritériom kvality je prístup ku konfliktu. Ak je dobre zvládnutý, posilňuje pocit úspechu, schopnosti prekonať prekážky, konštruktívne riešenie ozdravuje komunikáciu, môže zblížovať ľudí a zvyšovať súdržnosť tímu, môže podporovať tvorivosť a poskytovať netradičné návrhy. Ak je nezvládnutý, môže sa hrozbou stať. Na otázky ako zvládať konflikty odpovedá kurz „Purchasing agent for polymers – PAP – Agent pre nákup polymérov“.

*Spracovala, dňa 18.11.2014 Erika Jánosdeáková*