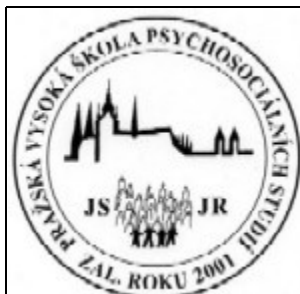


denní bakalářské studium
sociální práce se zaměřením na komunikaci a aplikovanou psychoterapii
Hekrova 805, 149 00 Praha 4 - Háje

PRAŽSKÁ VYSOKÁ ŠKOLA PSYCHOSOCIÁLNÍCH STUDIÍ



Ročníková práce

KONFLIKTY

pro předmět

Sociální komunikace v praxi

Obsah

1	Úvod	3
2	Konflikty	4
2.1	Styly konfliktů	4
2.1.1	Intrapersonální konflikty	5
2.1.2	Interpersonální konflikty	6
2.2	Řešení, zvládání konfliktů	6
2.2.1	Pasivita	7
2.2.2	Násilí	7
2.2.3	Delegace	7
2.2.4	Jednání	8
3	Agrese v komunikaci	9
4	Závěr	10
5	Seznam citované bibliografie	11

1 Úvod

Každý z nás již jistě zažil tolik konfliktních situací, které sám nezavinil i těch, které sám zavinil na první pohled třeba jen „nevinným slůvkem“. Zažili jsme situace, které se vyhrotily až v čirou nenáviz a zášť. Zažíváme konflikty s rodiči, vrstevníky, s prarodiči, s přáteli, se sourozenci. Konflikty jsou, budou a vždycky byly. Některé veliké, některé takřka zanedbatelné.

Prožité konfliktní situace nás pak mohou nutit klást si otázky typu: „Proč jsou mezi lidmi konflikty? Existují nějaké vzorce nebo návody na jejich řešení? či Byla by možná existence člověka bez konfliktů?“ Někteří lidé řeší konflikty s nadhledem a s naprostou přirozeností, dokáží prokličkovat labyrintem konfliktů, které jim život nachystal bez toho, aniž by jim zanechaly šrámy v jejich životě. Jsou ale i lidé, kteří se konfliktům záměrně vyhýbají, mají z nich strach a prožité konflikty jim přinášejí nepříjemně prožité chvíle.

Jak se zmiňuje Křivohlavý (1995), abychom konflikty co nejlépe zvládali, musíme se v tomto oboru neustále vzdělávat, hledat nové cesty a zdroje k inspiraci. Například je vhodné, abychom se často setkávali s lidmi a hledali vzorce řešení a chování, které používají oni. Je tedy nutné, abychom při prevenci konfliktních situací používali jako odrazový můstek naši osobní zkušenost. Pozorujme lidi kolem sebe a učme se od nich.

2 Konflikty

Slovo konflikt není českého původu, je odvozeno od latinského slova *conflictus* = srážka, lze ho jednoduše vnímat jako „střet někoho s něčím“. Nejde přitom o jednostranné střetnutí, ale o střetnutí vzájemné. Křivohlavý (1995) říká, že konflikt znamená střetnutí dvou nebo více zcela nebo do určité míry se navzájem vylučujících či protichůdných snah, sil a tendencí. Dále je ho možné chápat jako srážku, spor, soupeření, soutěžení, neshodu, nesoulad, rozkol, nesrovnatelnost, nesouhlas, hádku, mrzutost, svár, případně až rvačku, bitku či pranci. Jsou to slova, která známe z běžného života, která slýcháme každý den, slova která sami prožíváme.

Křivohlavý (1995) definoval konflikt takto: „Budeme-li hovořit o konfliktu zájmů dvou lidí, pak je třeba tímto termínem rozumět takové střetnutí snah dvou lidí, při němž splnění tužby jednoho buď zcela, nebo do určité míry vylučuje uspokojení druhé strany. Podobně je třeba rozumět výrazu konflikt tam, kde jde o porovnání, konfrontaci dvou nesourodých až výlučně protichůdných názorů, představ a postojů.“

A jak vlastně konflikty vznikají? Stačí jen špatný tón řeči, jiný názor, jiný postoj k věci, jiné zájmy, jiné představy, do hry vstupuje dokonce i tzv. komunikační šum, kdy dochází k překrucování pravdy. Jedním z dalších činitelů způsobujících mezilidské spory jsou také předsudky a neschopnost naslouchat.

2.1 Styly konfliktů

Jako jakékoliv nadřazené slovo má i konflikt své skupiny, styly, druhy či typy, na které jej můžeme rozdělit. Jak jsem se na jednom z absolvovaných kurzů v projektu „Vzdělávání pracovníků sociální sféry“ dověděla, dělíme konflikty například ze sociálního hlediska na konflikty interpersonální, intrapersonální, vnitroskupinové a meziskupinové. Z hlediska psychologického je lze pak možné

rozdělit na konflikty vztahů, hodnot, zájmů a potřeb, informací a strukturální konflikt. Podobné rozdělení najdeme i u Křivohlavého.

Existuje i další rozdělení do různých skupin či podskupin, například podle počtu zúčastněných osob nebo v závislosti na velké či malé skupině. Já se níže soustředím na nejzákladnější rozdělení o kterém se zmiňuje i Křivohlavý (1995) a to na intrapersonální a interpersonální konflikty.

2.1.1 Intrapersonální konflikty

Vyjadřují aktivaci dvou nebo více neslučitelných tendencí nebo dvou cílových představ a staví subjekt před volbu, rozhodnutí se pro jednu z těchto tendencí nebo-li pro jeden z daných cílů. Tento konflikt chápeme jako situaci, při níž se střetnou protichůdné síly (motivy) uvnitř osobnosti samé.

Projevují se vnitřním rozporem jedince (individua),, jsou obtížně řešitelné. Velmi často se promítají do mezilidských vztahů. Některé jsou drobné, jiné vážné, některé pomíjejí, jiné se vytrvale drží. Nad některými ani nemusíme mávnout rukou, jiné přivádějí lidi do psychiatrických léčeben a k sebevraždám. Naučit se je zvládat, je pro člověka velice důležité, podporují jeho vlastní rozvoj a postoj k sobě samému.

Teorií konfliktů se v tomto případě zabýval například Kurt Lewin a jeho žáci. Popsali následující typy intrapersonálních konfliktů:

- konflikt z volby mezi dvěma kladnými hodnotami, přičemž je možnost získat pouze jedinou, jde o tzv. konflikt apetence – apetence
- konflikt z volby mezi dvěma záporami, v tomto případě jde o konflikt averze – averze
- konflikt z volby subjektu, který je současně přitažlivý i odpudivý, konflikt apetence – averze.

2.1.2 Interpersonální konflikty

Můžeme o nich mluvit v situaci, kdy se střetává jedinec s vnějším prostředím, s jinými lidmi, a to buď jedinec s jedincem, jedinec se skupinou nebo skupina se skupinou. Vyjadřují tedy střety představ, názorů, zájmů, postojů, motivů dvou nebo více osob.

V těchto případech tvoří nejzávažnější skupinu mezilidských vztahů střetávání interpersonálních zájmů. Konflikty zájmů mají nejtěžší důsledky pro zdraví jedinců i skupin, vzhledem k tomu, že se lidé od sebe podstatně liší tím, o jakých cílech jim v životě jde, oč usilují a kam mají namířeno. Úzce to souvisí s jejich hodnotami, protože pro někoho má určitý aspekt nesmírnou hodnotu a jiný ho nemusí vůbec chápat.

2.2 Řešení, zvládání konfliktů

Prevence konfliktů, jako soubor obecných pravidel bohužel neexistuje. Nikdo nemá dosti rychlé nohy na to, aby konfliktu utekl. Často je naopak konflikt jedinou cestou a vyhnout se jim, znamená pokoušet se vracet zpět. Jinou věcí je však postavit se ke konfliktu tváří tvář, dokud na něj stačíme.

Událost, která je pro nás příznivá nebo nepříznivá, vyvolává v nás pravidelně jistou citovou odezvu. Na příznivé situace reagujeme příznivou náladou, radostí smíchem. Na nepříznivé zase smutkem, pláčem. Zvláštní místo mezi psychickými reakcemi v konfliktových situacích mají citové reakce, zejména strach, úzkost a zlost. Významné místo mezi citovými reakcemi mají dále silná citová hnutí, která se označují jako afekty. Afekty hněvu, zlosti, lítosti,.... Afekty bývají odpovědí na určité konfliktové situace. Jsou lidé, kteří se nedovedou dostatečně ovládat a vybuchnou pro každou maličkost.

Je hodně strategií a obranných mechanismů, kterých lze použít při řešení konfliktů. Může dojít k útěku od konfliktu, k rezignaci, přesunu od konfliktu, kompenzaci, sublimaci, popírání či potlačení konfliktu, regresi, k reaktivnímu jednání, projekci, somatizaci, racionalizaci. Ke strategiím při řešení konfliktu patří i delegace, pasivita, agresivita či násilí. Dalším způsobem řešení konfliktu je jednání, vyjednávání.

2.2.1 Pasivita

Jednou se strategií řešení problémů je výše zmíněná pasivita. Někdy se totiž problém vyřeší sám od sebe, během času, ale spoléhat se na toto jednání je často dosti nebezpečné a může být pro účastníka nepříznivé. Ale například v přírodě může být nečinnost právě tím nejlepším řešením – brouk, který předstírá, že je mrtvý, unikne nebezpečí způsobem, který vyšel vítězně ze zkoušky přírodním výběrem.

Také existuje řešení konfliktu losem. Náhoda rozhoduje o tom, co se má stát, ale účastníci již do velké míry berou do svých rukou proces rozhodování o tom, jakým způsobem a kdy se náhoda při řešení projeví. Jde o pokročilejší způsob řešení, který je pasivní z hlediska věci, ale aktivní z hlediska procesu.

2.2.2 Násilí

Další strategií řešení konfliktů je násilí. Bez ohledu na rozsah násilí, který se může pohybovat od promyšlené slovní urážky až po globální válečný konflikt, jde o řešení krajně nevhodná. Fyzické násilí se v tomto případě může odvíjet bez dodržování pravidel (může kolísat někde v rozmezí rodičovského výchovného pohlavku, přes hospodskou rvačku, či znásilnění až po světovou válku) nebo mít pregnantně vyjádřená pravidla (jak tomu kupříkladu bývalo v historii u některých typů soubojů). Psychické násilí je záluďnější než fyzické, protože je často méně patrné. Typickým příkladem je vydírání, verbální napadení soupeře, slovní potyčka či urážení.

2.2.3 Delegace

Účastníci konfliktu se mohou obrátit k nějaké vnější autoritě s žádostí, aby rozhodla za ně. Tím na tuto autoritu delegují právo rozhodnout o svých věcech. Nejběžnější vnější autoritou, která řeší konflikty je soud. Často se dostává do role vnější autority i jednotlivec, např. nadřízený, učitel, rodič. V tomto

případě je důležité, aby se autorita při rozhodování řídila pouze svým vlastním úsudkem a popřípadě respektovala určitá, předem daná pravidla.

2.2.4 Jednání

Jde o řešení konfliktů formou diskuse. Má to výhodu, že strany konfliktu berou proces i jeho výsledek do svých rukou. Při jednání totiž účastníci konfliktu kontrolují proces, jeho řešení a jeho výsledek. S dohodou by tedy měli souhlasit všichni účastníci vyjednávání.

3 Agrese v komunikaci

Častou krátkodobou odpovědí na konfliktovou situaci, spojenou s afektem je agrese. Prvním, nejjednodušším stupněm je úplně potlačená agrese. Druhým stupněm je agrese slovní, projevující se nadáváním. Dalším stupněm je agrese proti věci. Člověk v zlosti hází věci na zem, rozbíjí je, trhá papíry,.... Nejtěžším stupněm je agrese proti zvířatům a lidem.

Zvláštní formou agrese je autoagrese. Jde o agresi namířenou vůči vlastní osobě. Vystupuje ve dvou tvarech – jako automutilace, tedy sebepoškozování a jako sebevražedné jednání. Automutilační tendence bývají různého druhu. Je známé např. bilanční sebepoškozování (např. v I. Světové válce sebemrzačení rekrutů, kteří nechtěli narukovat). Motivace těchto sebepoškození může být čistě pudová – paradoxně se u ní uplatňuje pud sebezáchovy.

Druhou formou autoagrese je sebevražedné jednání. Často se uvažuje o tom, zda příčiny každé sebevraždy musí být chorobné nebo zda je možná sebevražda duševně normálního člověka tzv. biická. Jiným druhem sebevražd jsou sebevraždy bilanční. Člověk posoudí situaci a dojde k závěru, že je pro něho lepší nežít, než pokračovat v dosavadním způsobu života.

4 Závěr

Abychom mohli dobře kritizovat a správně lichotit, musíme se upřímně zajímat o druhé lidi. K tomu nám slouží aktivní naslouchání, kdy partnera v komunikaci posloucháme, vymaníme se z přemýšlení o tom, co ještě musíme udělat, když nám on sám sděluje své problémy. Naopak zpětně si přehráváme rozhovor a snažíme se pomoci. Hledáme společně východisko z problému který nastal. Nestačí však jen aktivní naslouchání, důležitá je i schopnost empatie, schopnost vžít se do situace druhého.

Měli bychom ovládat i umění kritizovat, taktně sdělit kritiku. Musíme brát v úvahu prostředí ve kterém kritizujeme a i psychické rozpoložení kritizovaného. Musíme počítat i s tím, že se kritika obrátí vůči nám, kritikům.

Když byla zmíněna kritika, měla by být zmíněna i pochvala či lichocení. Jak máme chválit? Jediná rada je, že chválit musíme často, ale po právu. Lichocení, které je neupřímné často způsobí, že vznikne konflikt.

5 Seznam bibliografických citací

1. KŘIVOHLAVÝ, J., *Konflikty mezi lidmi*, Praha: Portál, 2002, 192 s. ISBN 80-7178-642-X