

UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FILOZOFICKÁ FAKULTA

RIEŠENIE KONFLIKTOV V MEDZIĽUDSKEJ
KOMUNIKÁCI

DIPLOMOVÁ PRÁCA

2012

Bc. Michaela Jančáriková

**UNIVERZITA KONŠTANTÍNA FILOZOFA V NITRE
FILOZOFICKÁ FAKULTA**

**RIEŠENIE KONFLIKTOV V MEDZIĽUDSKEJ
KOMUNIKÁCI**

Diplomová práca

Študijný program: Aplikovaná etika: Etická expertíza a etické poradenstvo

Školiace pracovisko: Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky

Školiteľ: doc. PaedDr. Roman Králik, ThD.

Nitra 2012

Bc. Michaela Jančáriková

ZADANIE ZÁVEREČNEJ PRÁCE

ABSTRAKT

JANČÁRIKOVÁ, Michaela: Riešenie konfliktov v medziľudskej komunikácii. [Diplomová práca] Michaela Jančáriková: Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, Filozofická fakulta, Katedra všeobecnej a aplikovanej etiky – Školiteľ: doc. PaedDr. Roman Králik, ThD. – stupeň: magister etiky – Nitra: 2012. 64 s.

Diplomová práca sa zaoberá medziľudskou komunikáciou a riešením konfliktov medzi ľuďmi. Pozornosť obracia na definovanie pojmov komunikácia (verbálna aj neverbálna); konflikt; druhy vzniknutých konfliktov a človek a spoločnosť. Samozrejme poukazuje aj na nutnosť a potrebnosť komunikácie v procese socializácie. Taktiež je nevyhnutné zdôrazniť, že aj komunikácia obsahuje všeobecné etické normy a princípy, kde patrí pravdovravnosť, vzájomná ľudskosť, zodpovednosť za činy, dobro, úprimnosť, čestnosť. Poukazuje, že aplikácia etiky v komunikačnej sfére je nevyhnutná a potrebná, a ide len o prínos do spoločnosti. Venuje sa analyzovaniu vzniku medziľudských konfliktov, ktoré sa vyskytujú v každom spoločenskom prostredí a zaoberá sa vzájomnými vzťahmi medzi ľuďmi. Informuje o možných rizikách vzniku konfliktov medzi ľuďmi. Medzi tieto problémy patria vnútorný konflikt; klebety; rozdielnosť záujmov a postojov; rôznorodosť názorov; rodinné problémy; rôzne závislosti (alkohol, drogy, hazardné hry); a samozrejme záujmy jedinca, spoločnosti a štátu. Načrtáva aj možné vzniknuté nepríjemné situácie v medziľudskej komunikácii a postupne zobrazuje niektoré riešenia vhodné na odstránenie alebo predchádzanie konfliktov. Bližšie sa orientuje na hodnotenie konfliktov; hnev a jeho potlačanie; zmierňovanie konfliktov pomocou vzájomného pochopenia sa; prostriedky ako kompromis a asertivita; optimizmus a spoločenský záujem; milé slovo aj úsmev; rozhovor verzus mlčanie. Na koniec oboznamuje s najdôležitejším prvkom pri riešení konfliktov, a to odpúšťanie a následné zmierenie sa v spoločnosti.

Kľúčové slová: Človek a spoločnosť, Proces socializácie, Medziľudská komunikácia, Konflikty, Riešenie konfliktov.

ABSTRACT

JANČÁRIKOVÁ, Michaela: Solution of conflicts in interpersonal communication. [Diploma thesis] Michaela Jančáriková: The University of Constantine of Philosopher in Nitra, Faculty of Philosophy, Department of General and Applied Ethics – Instructor: doc. PaedDr. Roman Králik, ThD. – Professional qualification: Master of Ethics (Mgr) – Nitra: 2012. 64 p.

Diploma thesis deals with human relations and solution of conflicts between people. Attention is oriented to definition of concept communication (verbal ,non-verbal), conflicts, kinds of accrued conflicts and human and society. Admittedly pointing to necessity of communication at process of socialization. Also is necessarily accent, communication includes general ethic norms and principles, include truthfulness, liability for acts, good, directness, fair dealing. Reference to ethic application at communication domain is necessary and needed by society. Deals with the analysis of the creation of human relations, they are in every social background. They inform about possible risk of conflict between humans. It includes internal conflicts between humans, aspersions, difference of interest and attitude, disparateness of opinion, family problems, any addict /alcohol, drugs, gambling/ and the interests of individual, community and country. Pointing to possible existing awkward situation of human relations and gradually showing some solutions for prevention or removing problems. It is focused on conflicts, anger and self controlling of anger with something like compromise, assertivity, optimism and social interest, good word, smile, conversation or silence. Most important component with solutions of problems is forgiveness and consistent appeasement at community.

Key words: Human and society, Process of socialization, Interpersonal communication, Conflicts, Solution of conflicts.

OBSAH

ÚVOD	6
1. OBOZNÁMENIE SA SO ZÁKLADNÝMI POJMAMI	8
1.1 Komunikácia	8
1.1.1 Verbálna komunikácia	10
1.1.2 Neverbálna komunikácia	12
1.2. Konflikt	14
1.2.1 Druhy konfliktov	16
1.3. Človek a spoločnosť	17
2. MEDZILUDSKÁ KOMUNIKÁCIA A KONFLIKTY	20
2.1 Konflikty v samom sebe	21
2.2 „Nafúknutá bublina“	23
2.3 Konflikty záujmov a postojov	25
2.4 Konflikty rozdielnych názorov	27
2.5 Rodina a jej konflikty	29
2.6 Závislosť ako príčina konfliktov	31
2.6.1 Alkoholizmus a vznik možných konfliktov	33
2.6.2 Gamblerstvo a výskyt konfliktných situácií	35
2.7 Jedinec, spoločnosť a štát	37
3. SPÔSOBY RIEŠENIA KONFLIKTOV V MEDZILUDSKEJ KOMUNIKÁCI	40
3.1 Hodnotenie konfliktov (Prečo? Načo? Začo? Vznikli.)	41
3.2 Hnev a jeho potláčanie	43
3.3 Zmierňovanie a riešenie konfliktov pomocou pochopenia druhých	46
3.4 Kompromis a asertivita ako prostriedky zabránenia alebo odstránenia konfliktu	48
3.5 Optimistické naladenie a záujem o spoločnosť	50
3.6 Vľúdne slovo či úsmev	52
3.7 „Hovoriť je striebro, mlčať je zlato“	53
3.8 Vzájomné odpúšťanie a zmierenie	55
ZÁVER	58
ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	60

ÚVOD

Cieľom diplomovej práce je identifikácia konfliktov v medziľudskej komunikácii a načrtnutie možných riešení a odstránení konfliktných situácií, ktoré vznikajú pri každodennom medziľudskom styku, v spoločnosti. Každý z nás vie, že všetci ľudia sú rozdielni, či už výzorom alebo povahou. Je to prirodzené a všetkými akceptované. Nie raz sa každému z nás prihodí to, že svojmu kamarátovi, známemu, partnerovi alebo rodine zdelíme prostredníctvom komunikácie nejakú informáciu (či už sa jedná o problém, radu alebo pochvalu a iné) a druhá osoba zareaguje úplne nečakane, nie podľa našich očakávaní. Každá osoba je rozdielna a zložitá, niekto rád komunikuje, druhý je utiahnutý, ďalší reaguje vládne, iný odmerane. Každou skúsenosťou, každým medziľudským stykom (komunikačným) sa učíme a zdokonaľujeme, aby sme boli schopní učiť sa z chýb, vyvarovať sa nepríjemným medziľudským konfliktom a zdokonaľovať svoje rečové znalosti.

Pri tvorbe diplomovej práce som používala hlavne knižné publikácie a internet. Požadovaná literatúra ku konkrétnej problematike bola čerpaná hlavne z Krajskej knižnice Karola Kmeťka v Nitre a Univerzitnej knižnice Konštantína Filozofa v Nitre. Diplomová práca má analytický charakter, na jej tvorbu bolo použitých viac odborných zdrojov.

V prvej časti práce sa zaoberám objasnením a identifikáciou pojmov ako je komunikácia, ktorá sa rozdeľuje na verbálnu a neverbálnu, rozpracúvam pojem konflikt a uvádzam aj druhy konfliktov; a pojmy ako sú človek a spoločnosť. Cieľom prvej kapitoly je presne opísať a priblížiť konkrétne pojmy, ktorými sa budem zaoberať počas celej diplomovej práce.

V druhej časti diplomovej práce načrtnem a sprístupním medziľudské situácie, v ktorých je možný vznik konfliktných a nepríjemných situácií. Či už ide o konflikt, ktorý sa nachádza v každom z nás pri dôležitých situáciách, ktoré ovplyvnia náš život; alebo konflikt vzniknutý pri klamstve, ohováraní a intrigách; pri rozdielnych názoroch, postojoch a záujmoch; konflikty v rodinnom prostredí vzniknuté prostredníctvom každodenných „pokušení“ – problém závislosti (drogovej), alkoholizmu a aj problematika gamblerstva; až cez konflikty vzniknuté medzi jednotlivcami, spoločnosťou aj štátom. Hádky a nehody medzi ľuďmi sú bežnou súčasťou každodenného života, každého jedinca, ktorý žije

v spoločnosti. Ide o prirodzený a každým akceptovaný jav. Konflikty existujú a sú v každej sfére, v ktorej sa nachádza ľudský faktor.

V poslednej záverečnej časti mojej práce sa venujem načrtnutiu riešenia konfliktných situácií. Odstránenie hádok medzi ľuďmi spríjemní sa tak život v spoločnosti. Preto je dôležité zhodnotenie konfliktných situácií, prečo konflikt vznikol, načo vznikol a za akej situácie. Ďalším prostriedkom zamedzenia alebo vyriešenia konfliktov a hádok je potlačenie agresivity a hnev; vedieť pochopiť aj pocity toho druhého a vžiť sa do jeho situácie; je potrebná aj istá dávka kompromisu a asertívneho správania; optimizmus, ktorý v žiadnej situácii nie je na škodu; milé slovo či úsmev alebo niekedy radšej ustúpiť a nepovedať vo vyhrotenej situácii nič; nakoniec vedieť odpustiť a zmieriť sa v nepríjemnej situácii. V práci sa pokúsím načrtnúť niekoľko vhodných možností pre odstránenie a riešenie medziľudských konfliktov. Existuje veľa možností ako riešiť konflikty, ale v každej situácii je vhodný iný.

Na spracovanie konkrétnej problematiky som použila metódu vysvetľujúceho opisu - ide o prvú fázu poznávania, kde som si stanovila správne usporiadaný, vysvetľujúci opis hlavných a dôležitých skutočností. Metóda vysvetľujúceho opisu je natoľko dôležitá, že som ju použila v každej kapitole. A systémovú metódu - je prakticky a časovo najnáročnejšia metóda, pretože bolo potrebné získané informácie pretriediť, zovšeobecniť, a pretransformovať do súvislého textu. Išlo o spájanie čiastkových informácií do textu. Pre jej potrebnosť a nevyhnutnosť som túto metódu použila v každej kapitole. (Dubcová – Chrastina – Kramáreková, 2003, s. 13). Metódy, o ktorých som sa zmienila sú súčasťou analytickej metódy.

Prácou sa snažím vysvetliť nevyhnutnosť bezkonfliktnej medziľudskej komunikácie v každej spoločnosti.

1 OBOZNÁMENIE SA SO ZÁKLADNÝMI POJMAMI

Na začiatok je potrebné a nevyhnutné definovať pojmy, ktoré budú spomínané v práci, ako je komunikácia (verbálna a neverbálna), jej nevyhnutnosť; pojem konflikt, druhy konfliktov; človek a spoločnosť.

1.1 Komunikácia

Veľa hovoriť a veľa povedať

nie je to isté.

Homér

Existuje viacero definícií, čo to komunikácia vlastne znamená, preto je potrebné ich niekoľko spomenúť.

Pojem komunikácia je možné odvodiť z latinského slova „communicare“, čo presne znamená „vytvoriť spoločnosť s niekým“, dať iným myšlienku, nádej, poznanie. Komunikáciou chceme niečo konkrétne oznámiť, sprostredkovať, podeliť sa s určitými informáciami, postojmi, myšlienkami či názormi. Vo všeobecnosti sa komunikácia používa na označenie procesu vzájomného dorozumievania sa, odovzdania a prijímania informácií a to pomocou či už priameho alebo nepriameho kontaktu (Vetráková, 2002, s. 47). Pre ľudstvo samotné vždy bolo a aj odjakživa je nevyhnutné dorozumievanie sa medzi sebou a ostatnými. Spoločnosť predsa netvorí jedna osoba, spoločnosť sa vytvára na základe zoskupovania viacerých osôb a dorozumievanie sa patrí medzi najdôležitejšie atribúty tohto zhromažďovania.

„Vo všeobecnosti komunikáciu chápeme ako rozhovor a slovo komunikovať ako dorozumievať sa, zhovárať sa, sprostredkovať, spájať. V širšom ponímaní je komunikácia výmena informácií medzi jednotlivcami pomocou spoločného systému znakov“ (Škvareninová, 2004, s. 6). Prenos informácií pomocou verbálnej alebo neverbálnej komunikácie patril odjakživa k prirodzenej činnosti každodenného spolunažívania v spoločnosti. Človek, ako ľudská bytosť sa predsa neustále socializuje.

Podľa Hartmannovej a Petrufovej (2005, s. 46), vo všeobecnosti komunikácia znamená niečo spájať, vymieňať. Keď sa ľudia spájajú (kontaktujú) tým, že si vymieňajú myšlienky a informácie, ide o sociálny proces, ktorý označujeme slovom sociálna komunikácia. Prostredníctvom komunikácie sa ľudia dorozumievajú, vzdelávajú sa, vyjadrujú svoje pocity a nálady.

„Komunikácia je nadviazaním takého vzťahu medzi ľuďmi, ktorého osobitosť tkvie v používaní znakov ako prostriedkov jeho realizácie. Najčastejšie ide o znaky slovné, ale najmä vo vzťahu k hodnotám, vrátane hodnôt etických, sa prakticky uplatňujú aj rôzne spôsoby komunikácie neverbálnej“ (Diatka, 2005, s. 65). Vedieť správne komunikovať je umenie. Byť zdržanlivý v daných situáciách a komunikovať v situáciách, ktoré si to vyžadujú treba samozrejme tiež rozpoznať, aby sme nevedomky nezranili pocity ostatných, alebo aj neurazili druhých. V takom prípade môže človek strápnuť aj sám seba a uviesť sa do nepríjemnej situácie.

Medziľudská komunikácia, či už verbálna alebo aj neverbálna, je pre celú globálnu spoločnosť nevyhnutná a maximálne potrebná, ako vzduch samotný.

„Funkcie komunikovania

Medzi päť hlavných funkcií nášho komunikovania bezpochyby patrí:

- Informovať – podať správu, doplniť inú, „dať na známosť“, oznámiť, prehlásiť... (informatívna funkcia).
- Inštruovať – naviesť, zasvätiť, naučiť, dať recept... (inštruktážna funkcia).
- Presvedčiť, aby adresát (po)zmenil názor: získať niekoho na svoju stranu, zmanipulovať, ovplyvniť... (persuazívna funkcia).
- Vyjednať, dohovoriť (sa) – riešiť a vyriešiť, dospieť k dohode (funkcia vyjednávacia alebo operatívna).
- Pobaviť – rozveseliť druhého, rozveseliť seba, rozptýliť... (funkcia zábavná)“ (Vybíral, 2005, s. 31).

Veď čo by sa dialo, keby ľudia medzi sebou nevyvíjali žiadne dorozumievanie? Nikto z nás by neprijímal ani neodovzdával žiadne informácie či poznatky. Preto sa naskytá otázka, či by bol schopný ľudský jedinec takto existovať, fungovať na planéte Zem bez akejkoľvek komunikácie? Odpoveď je asi každému z nás jasná a zreteľná. Bez akejkoľvek spoločnosti, prítomnosti iných indivíduí nie je ľudský jedinec schopný prežiť. V absolútnej samote nedokáže žiť žiadny racionálne zdravý jedinec. Osamotený človek

zväčša trpí psychickými problémami, ako napríklad: utrpenie nejakej traumy; trpenie depresiami; strach z ľudskej spoločnosti alebo inak psychicky narušený človek. Preto je komunikácia potrebná v každom veku, situácii a je prirodzenou súčasťou každodenného života všetkých ľudí.

„Každý účastník komunikácie je zároveň zdrojom (hovoriacim) a príjemcom (poslucháčom). Svoje oznámenia vysielate, keď napríklad hovoríte, píšete, gestikulujete alebo sa usmievate. Oznámenia iných prijímate, keď počúvate, čítate, dívate sa cítite a tak ďalej. Oznámenie vysielate a prijímate súčasne. Prijímate taktiež svoje vlastné oznámenia (počujete sa, vnímate svoje vlastné pohyby, vidíte značnú časť svojej vlastnej gestikulácie. Signály druhých prijímate – aspoň pri osobnej komunikácii – prostredníctvom zraku, sluchu alebo dokonca i čuchu. Keď hovoríte, sledujete a dešifrujete reakcie druhého – súhlas, porozumenie, rozpaky, zmätok, sympatie a tak ďalej“ (Bartůšek – Rezek, 2001, s. 22).

Ale ako správne však nadviazať medziľudskú komunikáciu? Na túto otázku neexistuje žiadna predpísaná odpoveď a zaručený recept, ktorý vždy zaberie. Je mnoho dobrý rád, ktoré nie sú vždy a v každej situácii naozaj tými správnymi a aj dobrými. Samozrejme nemenej dôležitú rolu zohrávajú sympatie medzi ľuďmi, väčšina z nás dáva na tzv. „prvý dojem“ ale nie vždy je tento prvý dojem naozaj aj správny. Niektorí ľudia sú odhadnuteľný až po nejakej dobe. Každá ľudská osobnosť je individuálna a jedinečná vo svojom „originále“. Ide o čisto subjektívnu záležitosť. Tzn. niektorí sú viac komunikatívni iní zase menej, to závisí na charaktere, temperamente a povahových črtách každého jednotlivca.

Prečo je samotná komunikácia medzi ľudstvom v spoločnosti taká nevyhnutná a potrebná? Odpoveď na otázku je každému z nás známa a veľmi jednoduchá... Pretože bez komunikácie NEEEXISTUJE ŽIVOT. Ak si niekto myslí, že áno, tak nie je buď racionálne mysliaci jedinec alebo je nejako inak psychicky poznačený zlou životnou skúsenosťou.

1.1.1 Verbálna komunikácia

Dorozumievanie sa medzi ľuďmi patrí medzi nevyhnutné potreby, tvorí nenahraditeľnú zložku v celej našej spoločnosti. V stručnosti je nevyhnutné spomenúť, že existujú dva hlavné druhy komunikácie. Prvou formou komunikácie je verbálna, pomocou slov, tvorbou viet, prenášaním informácií vo vetách a hovorenej reči pri rozhovore medzi

ostatnými ľuďmi. Verbálna komunikácia medzi ľuďmi je prirodzená. Bez slov, či viet nie je možné existovať. Ide o vyjadrenie svojich myšlienok i názorov na problematiku, alebo podanie nejakých informácií pomocou hovorenej reči.

Verbálna komunikácia využíva slová: hovorené – ústna komunikácia; písané – písomná komunikácia. Pri ústnej komunikácii ide o rozhovor medzi 2 a viac ľuďmi. Ústna komunikácia sa delí na formálnu a neformálnu. Deje sa podľa presne definovaného postupu (protokol) alebo má náhodný priebeh. Dôležité je pri ústnej komunikácii správna voľba slov, voľba skladby viet, zakomponovanie správnych príkladov a vizualizácie + paralingvistika (zafarbenie hlasu, hlasitosť prejavu, rýchlosť hovoreného slova). Verbálna ústna komunikácia má svoje výhody, ale aj nevýhody. Medzi výhody patrí: priamy kontakt; overovanie pochopenia počas rozhovoru, sledovanie neverbálnej komunikácie (ak je niekto nervózny – klamstvo,...), možnosť preformulovať myšlienku, navzájom sledovať pocity, vzájomné porovnávanie názorov a postojov, akési povzbudzovanie sa. Je potrebné spomenúť aj nevýhody: nepresnosť vo vyjadrovaní, náročnosť komunikácie na pamäť, vynechanie alebo zabudnutie dôležitej informácie, náročnosť na čas (Musová, 2011, s. 13-15).

Neustále medziľudské komunikovanie je potrebné „trénovať“, zdokonaľovať sa v rozprávaní nie je nikdy na škodu. Je to nevyhnutné pre každodenný život a prežitie v spoločnosti. Každý z nás sa chce v živote mať čo najlepšie, preto každý robí pre to čo najviac, v rámci etického kódexu a nezasahovania do slobody iných. Vystupovať voči ostatným tak, aby aj tí ostatní vystupovali spätnou väzbou. Vedieť čo, kedy, akým tónom a spôsobom povedať v danej situácii tomu druhému sa treba neustále učiť. Ak je niekto smutný, treba ho vedieť rozveseliť tým správnym spôsobom, snažiť sa vystupovať nenásilne a nevtieravo.

Rozhovorom, komunikáciou medzi ľuďmi by mal človek vnútorne obohatiť nielen seba, ale i ostatných zúčastnených. Je už na každom z nás ako s poskytnutými informáciami „naložíme“ ďalej. Ide o priame aj nepriame ovplyvňovanie samého seba, ale aj ostatných ľudí v spoločnosti. Komunikujeme kvôli tomu aby sme poznali seba samého ale aj iných, našich rodičov, priateľov, kolegov, pedagógov a ostatných. Tak ako nás vplýva iný človek a spoločnosť, tak aj my vplývame na nich, miery pôsobenia sú však rôznorodé a z každého pohľadu subjektívne. Komunikácia je predpokladom zdravého, normálneho duševného vývinu človeka a tvorí potrebný faktor psychickej stability každého jednotlivca. Z každého človeka sa pomocou komunikácie stáva bytosť spoločenská.

Existuje ešte písomná komunikácia, ktorá spadá do verbálnej komunikácie. Ide o prenos správy prostredníctvom slov (obrázkov, tabuliek, grafov) s využitím písomnej formy. Samozrejme aj táto forma komunikácie má svoje výhody, ako aj nevýhody.

Výhody, ktoré táto komunikácia prináša: rieši nedostatky ústnej komunikácie, je dostatočný čas na presnú formuláciu svojich myšlienok a výber vhodných slov, máme doklad o poskytnutí konkrétnej informácie, možnosť sprostredkovať informácie väčšiemu počtu ľudí a menšia časová náročnosť (e-mail, list, obežník). Medzi nevýhody písomnej komunikácie patrí: neosobná komunikácia, možné chyby v interpretácii (nie je možné bezprostredné overenie pochopenia počúvajúceho) (Musová, 2011, s. 16-17).

Pomocou slov, viet, rozhovorov či komunikácie sa dorozumievame s inými ľuďmi v spoločnosti. Každý jedinec je tvorom spoločenským, ktorý potrebuje prítomnosť iných a pomocou komunikácie sa adaptuje priamo do spoločnosti. Prostredníctvom komunikácie získavame i odovzdávame informácie, dozvedáme sa rôznych postojoch a názoroch, potrebách či hodnotách.

1.1.2 Neverbálna komunikácia

„Ľudia žijú na zemi už mnoho tisíc rokov a tieto celé tisícročia zhromažďujú vedomosti o svete, zapisujú ich zobrazujú a odovzdávajú ich iným ľuďom. Schopnosť vymieňať si, zaznamenávať, obnovovať a šíriť informácie je úzko spätá s vývojom medziludskej komunikácie“ (Pribula - Paľa, 2006, s. 23).

Bez ohľadu či si to uvedomujeme, alebo neuvedomujeme, aj naše telo rozpráva. Či už je to naše držanie tela, výraz na tvári, chôdza alebo využívanie našich končatín, vtedy sa jedná o neverbálnu komunikáciu. Ide o dorozumievanie sa tzv. „rečou tela“ a to pomocou neverbálnej komunikácie. Neverbálna komunikácia tvorí neodškriepiteľnú súčasť komunikačného procesu. Ten súbor tvorí celok, ktorý je však rozdelený do niekoľkých častí.

Medzi základné kategórie neverbálnej komunikácie patrí:

- očný kontakt – pri rozhovore s druhou osobou alebo osobami je potrebné udržiavanie očného kontaktu
- mimika – pohyby očí, úst, tvárového svalstva (človek vyjadruje pomocou tvárových svalov svoje momentálne pocity v danej situácii)
- kinezika – pohyby tela, spôsob chôdze (kývanie, lúčenie,...)
- gestika – pohyby rukami za účelom oznamovania, napomáha pri dopĺňaní verbálnej komunikácie
- haptika – dotyky rukami, potľapkávanie niekoho, podávanie ruky

- proxemika – vzdialenosť medzi komunikujúcimi, dištančné zóny (intímna zóna (max. 30 cm) - matka a dieťa; osobná zóna (min. 45 cm) – priatelia; oficiálna zóna (1,2 až 3,6 m) - obchodné jednanie; verejná zóna (3,6 až 7,6 m) – školenia
- posturoológia – spôsob sedenia, držanie rúk, polohy tela, spôsob držania tela
- paralingvistika – tempo reči, zafarbenie hlasu, intenzita hlasu ...
- úprava zovňajšku – účes, zvoliť správne líčenie, spôsob vhodného oblečenia ... (Musová, 2011, s. 16-17).

Neverbálna komunikácia nemôže úplne nahradiť verbálnu komunikáciu, ale môže ju samozrejme aj dopĺňať. Aj pomocou neverbálnej komunikácie si môžeme vytvoriť sympatie, ale aj antipatie u ľudí. Človek všetky svoje pocity, emócie či nálady vyjadruje pomocou svojho tela, či už je to výrazom tváre, alebo pohybmi končatín, či postojom tela. Každý jedinec sa tvári inak keď je veselý, unavený, energický, alebo aj nahnevaný. Reč ľudského tela niekedy prezradí o človeku viac ako slová, ktoré daná osoba vysloví. Niekedy hovorené slovo nie je v súlade s neverbálnou komunikáciou a teda „reč tela“ hovorí úplne niečo iné, ako naše slová, ktoré „vypúšťame“ z úst.

Existuje niekoľko rád alebo tipov, „ako zlepšiť neverbálnu komunikáciu:

- snažte sa, aby váš výraz bol primerane uvoľnený
- obmedzte rušivé gestá
- priebežne udržiavajte očný kontakt
- potvrdzujte reč partnera neverbálne - úsmevom...
- dívajte sa na druhú osobu priamo a nie úkosom z boku
- buďte v otvorenej pozícii
- mierne sa nakláňajte k druhému, neseďte stuhnuto
- môžete používať gestá, ale s mierou“ (Mihalicová, 2011, s. 1).

Vyjadrujeme svoje pocity, potreby, túžby alebo nedostatky, ktoré znázorňujeme či už neverbálne (naša mimika, pohyb tela napovie veľa pri bolesti, alebo keď sme šťastní či dokonca zamilovaní), alebo verbálne, čo však jednoduchšie pochopí väčšina racionálne mysliacich ľudí. Ved' nie nadarmo sa hovorí: „Nemému dieťaťu ani vlastná mať nerozumie“. Predsa nie je možné, aby niekto z nás vyčítal z kamennej a nemej tváre, čo práve táto osoba potrebuje, čo jej chýba, ako sa cíti, čo prežíva, len ona sama to vie. Samovoľná separácia človeka vedie k doslova k záhube seba samého.

Komunikácia je nevyhnutá pre vytváranie medziľudských vzťahov. Klapetek (2008, s. 10) predstavuje medziľudskú komunikáciu ako jedinečnú kultúrnu udalosť, v ktorej sa odohráva čosi veľkého, vznešeného a nevšedného. Udalosť, do ktorej sa

premietajú povahy a postoje všetkých zúčastnených, ktoré sú čím ďalej v novšom a zložitejšom komunikačnom priestore.

„K väčšine neverbálnych prejavov je človek vychovávaný vo svojej rodine (pozdrav, poďakovanie, umývanie rúk pred jedlom, škrabanie sa po tele, vftanie sa v nose a pod.). práve štýl výchovy spôsobuje, že u niektorých ľudí sa fixujú spoločensky nevhodné prejavy a oni si ich vôbec neuvedomujú“ (Hartmannová – Petrufová, 2005, s. 55).

„Pri komunikácii na emotívnej úrovni sa až 90% informácií získava dešifrovaním neverbality a iba 10% slovami“ (Musová, 2011, s. 18).

Neverbálna komunikácia sa používa aj ako doplňujúci prostriedok pri rečovej (verbálnej) komunikácii. Veľakrát sa stane, že človek si ani neuvedomuje, aké neverbálne znaky ukazuje prijímateľovi pri komunikácii. Niekedy naše telo napovie viac, ako slová, ktoré povieme.

1.2 Konflikt

„Pojem konflikt (conflictus) má latinský pôvod. Označuje sa ním zrážka, tendencia naraziť na seba, resp. zraziť sa. Ide vlastne o určité správanie, aktivitu jednotlivca zameranú na iného človeka, ktorá vyjadruje vyhranený nesúlاد tendencií a býva spojená s výraznejším emocionálnym prežívaním. Pôvodný význam pojmu konflikt ako zrážky sa postupne modifikoval a aplikoval aj na miernejšie prejavy, ako je prirodzený nesúlاد medzi zámermi človeka a realitou jeho života, ako i medzi nevhodnými tendenciami v medziľudských vzťahoch. V tomto zmysle možno konflikt voľne charakterizovať ako prejav takého nesúladu medzi ľuďmi, ktorý jednotlivec pociťuje ako zaujatosť, neoprávnenú kritiku okolia“ (Kačáni - Bucková, 2001, s. 14). Konflikty, a teda nehody medzi ľuďmi sú rôznorodé. Vznikajú zväčša pri rozdielnych názoroch a postojoch na konkrétnu problematiku či už pri stretnutí alebo medziľudskej komunikácii. „Svojím významom naznačuje rozkol, nesúlاد, disharmóniu ako opak harmónie a súladu“ (Křivohlavý, 2002, s. 19).

Rozdielne názory, hodnoty, potreby sú našou každodennou súčasťou v našom živote. „Všetky interpersonálne konflikty, či už sa vyskytujú medzi členmi rodiny, študentmi a učiteľmi, zamestnancami a ich nadriadenými, alebo skupinami, majú určité spoločné prvky. Jedna z populárnych definícií konfliktu, ktorú ponúkol Coser (1967), tvrdí, že konflikt je „boj o hodnoty a požadovanie nedostatkového statusu, moci a zdrojov,

v ktorom cieľom oponentov je zneutralizovať, zraniť alebo zničiť rivalov““ (Čavojová, 2004, s. 67).

V živote každého z nás sa konflikty vyskytujú, sú všadeprítomné, či už zámerne alebo nechcene, ktoré vyplývajú zo situácie každodenného života, každého jedinca žijúceho v spoločnosti. Konflikty pre spoločnosť nie sú dobré, ale každý z nás má právo vyjadriť svoj vlastný názor a preto sú aj potrebné. „Predstavujú jednu z najväčších výziev, ako sa vyrovnáť s rozdielmi. Konflikty vznikajú prirodzene vo všetkých druhoch prostredia“ (Čavojová, 2004, s. 15). Podanie myšlienok je však individuálne u každej osoby. Každý sme povahovo rozdielni, nikto z nás nie je rovnaký. Každý je racionálne aj emocionálne odlišne založený, tieto podnety sú podmienené však viacerými faktormi ako je prostredie, v ktorom človek vyrastá, spoločnosť ktorou je obklopaný a ovplyvňovaný, zvyky, tradície a samozrejme záleží aj od spôsobu výchovy toho daného človeka, k čomu je odmalička vedený.

„Emócie, ktoré v rozhodujúcej miere determinujú naše prežívanie, majú podstatný vplyv na medziľudské vzťahy, na ich kvalitu, a to v kladnom i zápornom zmysle. City sú prítomné pri každej aktivite človeka, ktoré sa navonok prejavia určitým správaním. Vonkajšie aktivity jednotlivca môžu viac alebo menej zodpovedať aktuálnemu, teda reálnemu prežívaniu“ (Kačáni - Bucková, 2001, s. 17).

Žiadna ľudská bytosť sa konfliktu vo svojom živote nevyhne, je to absolútne normálne a bežné v rôznorodých situáciách. Stres, napätie, nervozita a ešte mnoho príznakov, ktoré človek pociťuje môžu „dopomáhať“ ku konfliktným situáciám. A teda mnohokrát vznikajú konflikty a nehody v spoločnosti úplne z bezvýznamných, ale aj pomerne bezdôvodných okamihov. Veľakrát sa stane, že človeka vzniknutý konflikt mrzí, preto je dôležité si samozrejme dávať pozor na to, čo v danej situácii vykonáme, resp. vypustíme z úst. Necitlivosť či chladnosť môžu veľmi raniť druhú osobu, alebo osoby.

„Konflikt medzi ľuďmi je nevyhnutný a prirodzený. Konflikty sú prirodzenou súčasťou nášho života a je normálne, že sa s nimi v bežnom kontakte s ostatnými ľuďmi stretávame. Keďže každý človek má v rozličných časoch odlišné potreby vychádzajúce z jeho osobnosti a situácie, v ktorej sa nachádza, je nevyhnutné, že v priebehu svojho života (je to väčšinou dennodenne) narazí na iného človeka alebo ľudí, ktorí majú iné potreby a záujmy, ktoré sú s jeho záujmami v konflikte. Konflikt môže mať pre zúčastnené strany konštruktívny (pozitívny) alebo deštruktívny (negatívny) priebeh. Konflikt záujmov a potrieb strán prerastie do diskusie, ktorá môže mať konštruktívny priebeh – strany vyjednávajú a hľadajú riešenia, alebo deštruktívny priebeh – strany sa obviňujú, útočia na

seba, používajú násilie, odmietajú hľadať riešenia“ (Bednařík, 2001, s. 20). Medziľudské konflikty majú väčšinou len negatívne dopady na medziľudské vzťahy, ale aj individuálne na osoby. Konfliktami môže zaniknúť vzájomný priateľský a dobrý vzťah medzi ľuďmi, ale môže uškodiť človeku aj po zdravotnej (psychickej) stránke.

1.2.1 Druhy konfliktov

Konflikt je v skutku nebezpečnou zbraňou, často krát si však neuvedomujeme jeho riziká i prínosy. Konflikt je deštruktívny, keď sa pri jeho riešení nenájde uspokojivé východisko, keď neprináša zmenu v správaní, keď odoberá energiu a ničí morálku človeka, skupiny, keď polarizuje ľudí a podnecuje negatívne správanie. A naopak konflikt je konštruktívny, keď sa na jeho zvládanie zúčastňujú obidve strany, keď otvára diskusiu, prináša riešenie pripúšťajúce voľbu, keď pomáha preklenúť ťažkosti, uvoľňuje emócie a poukazuje na riešenie životných situácií (Hartmannová - Petrufová, 2005, s. 64). Aj konfliktu sa dá zabrániť, ale chce to vynaložiť nemalé úsilie. Nie vždy je jednoduché ustúpiť, aj keď máme pravdu, jednoducho si povedať: „nechajme to tak, máš pravdu“. Záleží to na sile osobnosti a aj od konkrétnej situácie. Konflikty nie sú vždy jednotvárne a rovnaké, preto existuje aj rozdelenie určitých druhov konfliktov.

„V odborných kruhoch sa ustálilo rozdelenie konfliktov jednak podľa rozsahu počtu osôb, ktorých sa konflikt týka, jednak podľa psychologickej charakteristiky stretávajúcich sa tendencií.

Podľa počtu zúčastnených osôb je konflikty možné rozdeliť do štyroch tried:

1. intrapersonálne konflikty – vnútorné, osobné konflikty jednej osoby;
2. interpersonálne konflikty – konflikty medzi dvoma ľuďmi;
3. skupinové konflikty – konflikty, ktoré existujú vo vnútri danej skupiny ľudí;
4. medziskupinové konflikty – konflikty medzi dvoma skupinami ľudí.

Posledné dve skupiny konfliktov sa niekedy ešte delí podľa toho, či ide o malé, alebo veľké skupiny ľudí. Malá skupina je pritom definovaná ako skupina ľudí, vyjadrujúcich sa tvárou v tvár“ (Křivohlavý 2002, s. 21).

Život každého človeka je rôznorodý, každý si žije to svoje, tak aby bol spokojný, ale konfliktom sa nevyhne ani jeden z nás. Všetky konflikty z týchto 4-roch skupín sú pre nás „nebezpečné“ po psychickej stránke aj zdravotnej, či už je to „vnútorný boj“, ktorý človek vedie sám proti sebe, alebo sú to medziľudské konflikty osobné alebo vo väčšej skupine. Tak ako to nie je prospešné pre človeka samotného, tak ani z pohľadu etiky, to nie

je prospešné pre globálnu spoločnosť. Aj keď to že každý človek, skupina či kultúra má rozličné názory vo všeobecnosti, je potrebné rešpektovanie a vzájomná akceptácia aj tolerancia, pre pokojný život na Zemi a pre dobro spoločnosti.

Ďalej je ešte potrebné ozrejmiť psychologické charakteristiky delenia konfliktov. „Z psychologického hľadiska je možné pri konfliktoch pozorovať rôzne aspekty. Do popredia môže vystupovať napr. kognitívny aspekt (hľadisko poznávania) alebo hľadisko záujmu (motivačný aspekt). Skutočný konflikt v reálnom živote nemá nikdy len jednu psychologickú charakteristiku, t.j. s vedomím, že skutočné konflikty sú vždy zmiešaného typu“ (Křivohlavý, 2002, s. 21-22).

Podľa Pružinskej (2009, s. 5) rozlišujeme typy konfliktov z psychologického hľadiska:

- Konflikt **vzt'ahov** – obmedzovanie, prekračovanie hraníc druhého človeka
- Konflikt **predstav** – rozdielna schopnosť získať, uchovávať a vybavovať si predstavy
- Konflikt **názorov** – odlišná interpretácia a hodnotenie skutočnosti
- Konflikt **postojov** - odlišné tendencie v konaní
- Konflikt **záujmov** – nezlučiteľnosť záujmov, nedostatok zdrojov na uspokojenie všetkých strán
- Konflikt **hodnôt** – nezlučiteľnosť našich hodnôt s hodnotami druhého.

Predsa neexistuje nejaký vzor, podľa ktorého konflikty vznikajú a zanikajú. Ľudia sa nesprávajú podľa nejakého predurčeného vzorca ale predchádzajú tomu každodenné situácie, prostredie, ľudia ktorými sme obklopení, naše predstavy, výchova ale aj naše nálady, a mnoho iného.

1.3 Človek a spoločnosť

*„Každý z nás sa naučil vidieť svet nie však v jeho skutočnej podobe,
ale skrze skresľujúce sklo našich slov. Prostredníctvom slov
sa stávame ľudskými, prostredníctvom slov sa odl'udšťujeme“*

Ashley Montaguová

„Človek ako osoba predstavuje jedinečnosť, čiže je sám sebou: s dušou i telom, odlišný a oddelený od každého iného bytia, nikdy sa neopakujúci. Zrodil sa ako originálny (pôvodný). Človek ako ľudská osoba nie je časťou iného, existujeme v nás samých, sme

autonómny. Vlastníme dušu i telo, pričom tvoríme ako osoba jeden telesný a súčasne duchovný celok“ (Vragaš, 2011, s. 1). Ľudská bytosť, človek, patrí medzi najdokonalejšie stvorenia na tejto planéte. Ale treba samozrejme podotknúť, že nikto z nás a nič nie je dokonalé. Každý z nás má svoje chyby, nedostatky, zlovyky, tzv. „muchy“, ktoré nemusia niekomu vyhovovať, veď nie každý nám musí byť a je sympatický, ale naopak pre niekoho tieto chyby môžu byť príťažlivé a nemusia byť z pohľadu iného brané ako negatívum. Ľudské zmýšľanie, postoje, názory, potreby sú subjektívneho charakteru. To je prirodzené a úplne normálne v bežnom živote. Ale samozrejme na druhej strane, každý z nás má aj dobré vlastnosti, ktorými si získava sympatie ostatných. Lenže, čo je sympatické jednému, nemusí sa páčiť aj druhému.

„Typickým znakom človeka je intelekt. Ľudská osoba je subjektom myslenia, konania, eventuálne nečinnosti. Všetky naše skutky sú našimi skutkami, naša osobnosť im vtláča pečat' nezmazateľnosti. Máme tu do činenia s prirodzeným, mravným zákonom človeka. Ľudská osobnosť značí slobodu. Sloboda chcenia, slobodná vôľa, ktorá vyviera z duchovného jadra ľudskej osobnosti, je schopnosť samostatne sa rozhodnúť tým alebo oným spôsobom, ak stojíme pred viacerými možnosťami. Výsledok ľudskeho rozhodnutia a konania posudzujeme potom podľa mravného zákona, ktorý poučuje o mravne dobrom alebo mravne zlom. Byť dobrým človekom znamená dobre konať, žiť čnostným životom. Mravné vedomie človeka korení vo svedomí, ktorého hlas znie: Konaj dobro, vyhýbaj zlu! Dobro je kritériom mravnosti. Slobodná vôľa robí z človeka pána samého seba“ (Vragaš, 2011, s. 1).

Ľudský jedinec je bytosť racionálne uvažujúca, myslíaca a používajúca svoj mozog na rozmýšľanie. Aj otázka svedomia je subjektívna, preto nejaké dobré konanie, nemusí byť automaticky dobrým pre všetkých v spoločnosti. Každý z nás je jedinečný, originálny, neexistuje nikto, kto by bol s druhou bytosťou úplne „na vlas“ rovnaký. Či už sa jedná o zovňajšok, alebo o vnútro každého z nás. Ľudia sa rodia a celý život sa snažia produkovať a splňať svoje stanovené ciele, od narodenia až po smrť. Ide o večný kolobeh, ktorý je prirodzený všetkým. „Každá ľudská bytosť má právo na život. Toto právo sa má chrániť zákonom od momentu počatia po prirodzenú smrť“ (Lojan, 2011, s. 1).

Od útleho detstva sa každá ľudská osoba, pretvára, transformuje, kryštalizuje. Je to prirodzené a potrebné pre začlenenie sa do spoločnosti. Podľa Ricoeurova (1990, s. 220) je ale dôležité „žiť dobrý život s druhým a pre druhého v spravodlivých inštitúciách“. Či už je to na začiatku vplyv a výchova najbližších, teda rodinných príslušníkov (mama, otec, súrodenci), alebo po čase sa týmito nositeľmi postupne stávajú a ostatné inštitúcie, ako predškolské zariadenie, škola, kamaráti, zamestnávateľia, a iné. Všetky vymenované

oblasti tvoria jeden celok a tou je spoločnosť, bez ktorej nikto z nás nie je schopný žiť a existovať.

„S bytostnou situáciou človeka súvisí aj jeho sociologické polozenie. Východiskom vzťahu jednotlivého človeka a spoločnosti je sám človek ako osoba a nositeľ práv a povinností. Človek je už svojou prirodzenosťou predurčený žiť spolu s inými. Človek sám osebe nie je sebestačný, ale svoj plný rozvoj dosiahne iba v spoločenstve s inými. Človek ako ľudská osobnosť nachádza svoju plnosť v spojení s inými osobami. Ľudská osoba sa neuzatvára sama do seba, lež je otvorená, prijímajúca, dialogujúca. Človek je svojou povahou spoločenské bytie, spoločenský tvor. Netreba osobitne dokazovať, že človek je sociálne bytie a že je stredobodom všetkých sociálnych úsilí. Stačí poukázať na jeho závislosť od druhých, od spoločnosti tak vo sfére telesnej, materiálnej, ako aj duchovno-kultúrnej a morálnej. Ľudská osobnosť a spoločnosť stoja teda vo vzájomnom vzťahu, ktorý je pôvodný, typický a bohatý na napätie.. Každá ľudská bytosť má od prírody sklon ku komunikácii, t. j. k rečovému styku s inými a k podieľaniu sa na niečom s druhými, čím sa orientuje na druhú osobu a na spoločnosť“ (Vragaš, 2011, s. 1). Každý z nás je niečím jedinečný, niečím odlišný od tých ostatných a tak je to správne, ale každý z nás potrebuje byť začlenený do nejakej spoločnosti, niekoho s kým bude zdieľať svoje radosti, aj starosti. Vedieť sa naučiť vychádzať s ľuďmi je absolútne nevyhnutné pre socializovanie sa v spoločnosti.

2 MEDZIĽUDSKÁ KOMUNIKÁCIA A KONFLIKTY

„Kto z nás sa v živote nestretol s konfliktom? Sú medzi nami vôbec takí? Je vôbec možné uchrániť sa pred konfliktom? A vlastne - máme sa konfliktom brániť? Vyhýbať sa im? Aký postoj ku konfliktom okolo nás a v nás máme zaujať? Je vhodnejšie ich pomenovať a prejaviť alebo je lepšie ak zostanú skryté hoci mnohokrát trýznivo pociťované? Kto a akí sú to ľudia, ktorí majú konflikty? Na každú z nastolených otázok by sme pravdepodobne dostali rôzne odpovede a na tomto mieste je vhodné dodať, od rôznych ľudí“ (Bábsky, 2008, s. 1).

V dnešnej uponáhľanej dobe sú v medziľudskej komunikácii nezhody, hádky alebo aj konflikty brané ako bežná súčasť každodenného života v spoločnosti. Konflikty, ktoré medzi ľuďmi vznikajú sú rôznorodé, a vznikajú v rôznych situáciách. „V širšom zmysle pod pojmom „situácie“ možno chápať súhrn vzťahov, ktoré vyplývajú z podobnosti alebo odlišnosti obyčají a postojov, zo zhody alebo rozdielnosti záujmov, ba – ak by sme išli ďalej – aj také emocionálne vzťahy, akými sú nepriateľstvo a priateľstvo“ (Štefanovič, 1968, s. 25). Vyplývajú z konkrétnej situácie, kedykoľvek, kdekoľvek a môžu sa týkať každého, bez ohľadu na pohlavie, vek, vierovyznanie, výchovu alebo vzdelanie. Konflikty môžu byť, či už vnútorné, konflikty medzi dvomi osobami, rodinné konflikty, konflikty v spoločnosti, celospoločenské konflikty, atď.

„Konflikty sa vyskytujú na rôznych spoločenských úrovniach:

- Vnútorný konflikt sa týka konfliktov vyskytujúcich sa v rámci jednej osoby. Hoci tieto konflikty zasahujú do konfliktov existujúcich v spoločnosti, nie sú predmetom záujmu práce zaoberajúcej sa transformáciou konfliktov.
- Inter-personálny konflikt sa týka konfliktov vyskytujúcich sa medzi jednotlivcami alebo malými skupinami ľudí. Toto je najväčšia oblasť učenia sa o konflikte.
- Vnútro-skupinový konflikt sa týka tých konfliktov, ktoré sa odohrávajú v rámci jednej skupiny, či už je to náboženská, etnická, politická alebo iný typ skupiny. Je dôležité byť schopný zvládať konflikty v rámci svojej vlastnej skupiny a byť schopný komunikovať s ostatnými v skupine, a tak vybudovať podporu pre dlhodobé mierové procesy. Tu sa dynamika skupiny pridáva k bežnej dynamike konfliktov medzi osobami.

- Konflikt medzi skupinami sa týka konfliktov vyskytujúcich sa medzi široko organizovanými spoločenskými alebo identitnými skupinami. Ide o konflikty medzi skupinami, ako sú napr. organizácie, etnické, náboženské a iné skupiny.
- Medzinárodné, medzištátne konflikty sa vyskytujú na národnej alebo medzištátnej úrovni“ (Mischnick, 2007, s. 24). Taktiež dôvody na konflikty sú rôznorodé, či už ide o finančnú situáciu; drogovú, alkoholickú, gamblerskú alebo inú závislosť; rozdielne názory a postoje na danú vec ale aj iné príčiny.

V tejto časti práci poukážem na niektoré oblasti vzniku konfliktov, ale vzhľadom na rozsiahlosť témy nie je možné dotknúť sa všetkých konfliktných problémov a situácií, v ktorých konflikty vznikajú.

2.1 Konflikty v samom sebe

„Hnev má svoje miesto, ak je slobodne a bezpečne vyjadrený, nie však ak je držaný vo vnútri, kde môže mať deštruktívne účinky ... Je dôležité vyjadriť všetky svoje pocity vrátane tých nepríjemných, pretože akonáhle sú raz vonku, stratia svoju moc nad vami.

Vypustiť ich von je volaním o pomoc a pokynom „ži!“ vlastnému telu.“

Benjamin Siegel

„Najdôležitejšou súčasťou každej komunikácie ste vy sami. Kto ste a ako sa dívate sami na seba má rozhodujúci vplyv na spôsob, ktorým komunikujete a ktorým reagujete na druhých“ (Bartůšek – Rezek, 2001, s. 41). Vnútorňý konflikt, ktorý sa deje v našom „ja“, patrí medzi najťažšie a najzložitejšie, pretože sa týka psychickej stránky každého človeka. Vznik takéhoto konfliktu môže mať mnoho dôvodov. Človek v takomto prípade vedie akýsi boj so sebou samým. V prvopočiatku je možné hovoriť, pri neľahkom rozhodovaní, že sa jedná o stres. Zo stresu sa často vyklúajú aj konflikty. Človek je nepokojný, nervózny, nesvoj. A čo je to stres? „Stres (z angl. slova stress, záťaž), ktorý môže byť chápaný ako silná frustrácia, vzniká vtedy, keď pôsobí na človeka nadmerne silný podnet dlhú dobu, alebo keď sa ocitne v neznesiteľnej situácii, ktorej sa nemôže vyhnúť, a keď zotrúva v nej (zostávanie v neznesiteľnej situácii je frustrujúca, pretože je tu blokovaný únik z nepríjemného)“ (Nakonečný, 1997, s. 40).

Existuje vlastne nejaký racionálne „zdravý“ človek, ktorý nikdy nezažil stres, nervozitu? Určite nie! Ľudia si niekedy „umelo“ vytvárajú stresové situácie, tam kde je úplne zbytočný. Ako vzniká stres? „Stres v akejkoľvek podobe pozná každý, je súčasťou

nášho života. Stres je odpoveď organizmu na akúkoľvek nadmernú záťaž (príjemnú aj nepríjemnú), ktorá sa naň kladie“ (Nozdrovická, 2006, s. 1). Patrí medzi (ne)normálne pocity každodenného života. Stres človek zažíva hocikde a v hocijakej situácii. Pre naše zdravie a dobro je vhodné sa vyhýbať stresu, stresovým situáciám a celkovej zdravotnej záťaži. „Tak isto na svoje vlastné správanie reagujete – interpretujete a hodnotíte ich. Jeho výklady a hodnotenia vám pomáhajú posudzovať samých seba“ (Bartůšek – Rezek, 2001, s. 44). Pretože to čo sa deje v našom vnútri, môže tak isto vplývať na správanie sa voči ostatným ľuďom, či už ide o príjemné prežitky alebo nepríjemné situácie.

„Samotné prejavy stresu človek prežíva v troch rovinách:

- subjektívne prežíva nepríjemné emočné napätie napríklad: úzkosť, nervozitu, v podráždenosť, pocity beznádeje, sklúčenosť,

- fyziologické zmeny v organizme: zrýchlená činnosť srdca a pulzu, zvýšenie krvného tlaku, zvýšené potenie, bolesti hlavy,

- zmena správania: prejavy agresie, narušená komunikácia, rýchle hovorenie, prudká gestikulácia, blokády pamäti – neschopnosť nájsť slovo, roztržitosť, neschopnosť odpočívať, strata zmyslu pre humor, znížená schopnosť riešiť každodenné povinnosti, nedostatočná koncentrácia, nervózne a prehnané reakcie na hluk“ (Nozdrovická, 2006, s. 1). Preto je viac ako pravdepodobné, že človek, ktorý zažíva stres, je viac náchylný na konfliktné situácie. Nie je presne definovateľné a nemožno presne povedať, kedy a za akých okolností stresy vznikajú. Vždy je to individuálna a subjektívna záležitosť. Človek pri ťažkých životných situáciách zažíva nervozitu. Vnútorých konflikt môže nastať keď sa má človek rozhodnúť a keď to rozhodnutie je dôležité ale ťažké, a vážne ovplyvní ďalší život a aj jeho priebeh. Či sa už jedná napríklad: o uzatvorenie manželského zväzku, zanechania zamestnania alebo ukončenia vzdelania. Život so sebou prináša aj zložité situácie a každý človek býva minimálne raz vo svojom živote postavený do neľahkého rozhodovania, v ktorom sa musí vybrať jednu z možností, ktorú bude pokladať za správnu a najlepšiu. „Dlhodobý nezvládnutý stres môže mať fyzické, emocionálne, duchovné a sociálne následky. Zvyčajne sú zmiešané, keďže stres postihuje celého človeka. Ovplyvňuje schopnosť vnímania a riešenia problémov, vplýva na medzil'udské vzťahy, na pracovný výkon, v duchovnej oblasti môže zmeniť názory človeka na život, ovplyvňuje citové prežívanie, vplýva na vznik telesných a duševných porúch a ochorení“ (Nozdrovická, 2006, s. 1). Duševné zdravie každého z nás je veľmi dôležité aj pri správnej komunikácii a to v každej spoločnosti.

Vnútorý konflikt patrí medzi najťažšie záležitosti nášho prežívania. „Je vyvolaný už samotnou potrebou a nutnosťou voľby a rozhodovania. Rozhodovanie znamená hľadanie správnej voľby medzi viacerými možnosťami. Nebýva to vždy ľahké. Rozdiel je i v tom, či sa rozhodujeme o vážnych a dôležitých veciach, alebo či ide len o banálne a nepodstatné veci“ (Šarafín, 2010, s. 1). Vyrieši sa však tým, že človek sa v ľahkých, ale aj ťažkých životných situáciách musí rozhodnúť pre nejakú možnosť, ktorá mu je ponúkaná. A dôležité je, aby bol človek vnútorne presvedčený, že jeho rozhodnutie bude správne a samozrejme najlepšie.

„Pri rozhodovaní sa môže človek dostať do rozdielnych situácií. Ak je postavený pre jednu z dvoch negatívnych možností, snaží sa vyhnúť obom alternatívam, ale nakoniec sa musí pre jednu z nich rozhodnúť. Vyberie si menšie zlo. Takéto rozhodovanie vždy prináša so sebou stres. Opakom tejto situácie je rozhodovanie medzi dvomi približne rovnako priaznivými možnosťami. Ktorú si teda vybrať? To je problém, znovu spojený so stresom. V živote prichádzajú i situácie, keď sa obe javia ako priaznivé i negatívne zároveň. Podmienky a okolnosti majú dvojznačný obsah a charakter. Obdobou tejto situácie je tá, keď sa treba rozhodovať medzi dvoma možnosťami, pričom každá z nich má svoj pozitívny i negatívny obsah. Prvá možnosť má svoje klady a zápory. I druhá možnosť má svoje klady a zápory. Výsledok? Stres z rozhodovania“ (Šarafín, 2010, s. 1).

Snaha o sebaovládanie a kontrolu nad sebou samým je to najhlavnejšie, nielen pre samotné zdravie človeka, ale aj pre normálne fungovanie v spoločnosti medzi ľuďmi. „Sebauvedomenie je veľmi dôležitým faktorom v komunikácii. Preto sa snažte zvýšiť vedomie svojich vlastných potrieb, prianí, zvykov, presvedčení a postojov“ (Bartůšek – Rezek, 2001, s. 47). Každý z nás by ale aspoň z časti mal vedieť čo v živote chce dosiahnuť, aké má ciele, ambície, predstavy o živote, či sny.

2.2 „Nafúknutá bublina“

„Dalo by sa povedať, že klamstvo je to, čo drží spoločnosť pohromade. Klebety predstavujú čosi také ako spoločenský tmel.“

Francesca Happe

„Vnímanie a načúvanie sú dva hlavné spôsoby, ktorými prijímame a dešifrujeme oznámenia. Videné v celkových súvislostiach, zručnosti v tejto oblasti nám umožňujú presnejšie vnímať, lepšie chápať a presnejšie interpretovať a vyhodnocovať tieto

oznámnia“ (Bartůšek – Rezek, 2001, s. 81). Každý z nás už určite aspoň raz mal dočinenia s nepríjemnosťami, ohľadom šírenia nepravdivých informácií. Niekedy sa stáva, že človek je v tom nevinne, získanú nepravdivú informáciu si iba vypočuje. Ale keď už klamlivú informáciu posunie ďalej, tak tým sa už stáva „škodcom“. Azda každý z nás sa už aspoň raz v živote stretol s nejakou nepravdivou (ale samozrejme ako vždy to tak býva, 100% overenou a pravdivou) informáciou, ktorú počul „na ulici“, alebo od známeho. Áno, reč je o klebetách. Čo je to vlastne klebeta? Zvyčajne sa jedná o nepravdivú, alebo z časti pravdivú informáciu, ktorá sa šíri „vzduchom“. T.j. prostredníctvom ľudí, ktorý majú potrebu prikrášliť nejakú informáciu svojimi fantastickými predstavami a potom túto informáciu posunúť ďalej do spoločnosti.

„Klebeta, to je nepotvrdená, alebo klamlivá informácia. Vlastne ide o správu, šíriacu sa z úst do úst, obvykle škodiacu niekomu konkrétnemu. Klebetu možno vypustiť, ale i roznášať. Klebetí sa najmä o niekom, s niekým, proti niekomu, no nikdy za niekoho. Klebety zvyknú krúžiť dookola ako vtáky či autobusy MHD, alebo putovať ako pútnici či pltníci. Klebeta niekedy vyletí ako vrabec, no už o pár dní je veľká ako slon, vtedy však už nelieťa, ale sa valí ako veľká voda“ (Minárik, 2005, s. 1). Klebety vznikajú od ľudí, ktorí nemajú nič na robote, nie sú manuálne alebo psychicky zaťažení, ale jedným slovom, pretože sa človek nudí. No inokedy vznikajú za účelom poškodzovania toho druhého, spraviť niekomu zlé meno v spoločnosti, ublížiť mu inak ako fyzicky. Ide o snahu znemožniť niekoho, kto je nám poprípade nesympatický, kto nám vadí v danej spoločnosti. Existuje mnoho dôvodov prečo vznikajú klebety, či klamstvá. Z pohľadu etiky je ale takéto správanie a konanie v spoločnosti neprípustné. Či už nevedomky alebo zámerne psychicky ubližovať niekomu inému.

„Pravda je taká, že najväčší záujem - a nielen u nás - má o klebety bulvárna tlač. Klebety vznikajú rôzne, hlavne však zo závidosti a nudy. No tiež vtedy, keď chýbajú pravdivé informácie. Niekedy by sa ľudia i mohli dozvedieť pravdu, no pre vrodenu lenivosť a povrchnosť sa im príliš nechce. U nás je totiž ešte stále málo prirodzenej túžby a záujmu spoznať celú pravdu a neúmerne viac chutí poklebetiť a poohovárať, čo sa len dá. Kto s kým, kedy, ako a prečo, čo by sa stalo, keby - to sú hlavné premisy klebetománie. V klebetách nikdy nejde o fakty, ale o to, ako niekomu riadne podkúriť“ (Minárik 2005, s. 1).

Konflikty, nehody a nepríjemnosti medzi ľuďmi vznikajú väčšinou z nejakého dôvodu. Práve klebety sú ďalším prostriedkom, kvôli ktorému konflikty medzi ľuďmi môžu vzniknúť. Klebeta je teda „informácia“, ktorá je buď nepravdivá, alebo z časti

pravdivá a teda pre život úplne nepodstatná. Nepravdivá informácia, alebo klamstvo, v živote človeka vždy narobí iba problémy. „Klamstvo by bolo jedným z najväčších vynálezov ľudského umu, ak by nás príroda už dávno nepredbehla. Jeho pôvod je pravdepodobne ďalším dôkazom o rozvíjaní ľudského intelektu“ (Kaprálik, 2008, s. 1).

„Klamať sa nemá.“ Učia rodičia svoje deti už od útleho detstva. Pretože to nie je správne a vždy narobí viac škody ako osohu. Hovorí sa, že lož má krátke nohy. Keď sa príde na klamstvo, väčšinou sa človek, ktorý klamal stane nedôveryhodným. „Ľudia si vymysleli nedokonalý nástroj prenosu myšlienok z jednej hlavy do druhej – reč. A zároveň začali tento nástroj robiť ešte nedokonalejším, začali prenášané myšlienky meniť podľa toho, čo práve chceli dosiahnuť. Čím rozvinutejšia myseľ, tým rafinovanejšie klamstvá“ (Kaprálik, 2008, s. 1). Klamstvo je ale zámerné nepravdivé prehlásenie, podanie nesprávnej informácie. Keby spoločnosť pochopila, že sa dá existovať aj bez mylných informácií, všetko by bolo omnoho jednoduchšie. Bolo by menej mentálnej bolesti, ľudia by si tak psychicky vzájomne neubližovali, ubudlo by nemálo problémov, komplikácií a samozrejme aj medziľudských konfliktov. Svet by bol krajší, ale treba začať od samého seba, to si treba uvedomiť. Poukazovať na ostatných, to vie každý z nás, poukázať na samého seba, to už je ťažšie.

2.3 Konflikty záujmov a postojev

„Klasickým príkladom konfliktu záujmov je súboj, duel. Tu ide o stretnutie typu „buď ja, alebo ty“ vo vyhrotenej forme. Strieľa sa tak dlho, dokým jeden nepadne“ (Křivohlavý, 2002, s. 32). Takéto nezhody a konflikty medzi ľuďmi vznikajú kvôli rozdielnym potrebám každého z nás. Jednoduchý príklad: Kým jeden chce otvoriť okno kvôli vyvetraniu a čerstvému vzduchu, druhý nechce nachladnúť, pretože je zima, tak sa proti tomu bráni. Toto je jedna zo situácií, s ktorými sa stretávame každodenne v bežnom živote. Je prirodzené že nie každý má v rovnaký čas aj rovnaké potreby, ktoré sa snaží uspokojiť. A tým, že každý z nás chce uspokojiť vo vlastnom záujme svoje potreby, môže vzniknúť medziľudské nedorozumenie a neskôr aj konflikt.

Konflikt sa vzbudzuje v závislosti od svojho charakteru a okolností, pre trvalú nevraživosť alebo prechodnú nechť. Takisto podľa povahy blížiaceho sa konfliktu uvažujeme, či sa mu vyhnúť alebo ho vystupňovať, ustúpiť mu alebo sa stať nekompromisným. V záujme väčšej jasnosti treba rozlišovať medzi konfliktovou situáciou a skutočným konfliktom. Keď si všimame každodenných vecí, zistíme, že medziľudské

vzťahy narúša celý rad roztržiek, ktorým vyhnúť sa je žiaduce a ľahké (Štefanovič, 1968, s. 21). Veľakrát sa stane, že človek „vstúpi“ do hádky s druhým človekom, no po čase si uvedomí, že to bolo úplne zbytočné. Treba hľadať kompromisy a vzájomnú toleranciu a pochopenie. Treba si uvedomiť, že každý má svoje potreby, no nie všetky sú splniteľné, teda vedieť upustiť zo svojich vlastných požiadaviek. Človek ale musí začať sám od seba, nie od ostatých. Aj keď je samozrejmé že konflikty nie je možné úplne eliminovať, treba sa snažiť ich aspoň zmierňovať.

„Stretávanie interpersonálnych záujmov tvorí najzávažnejšiu skupinu medziľudských konfliktov. Tu sa vytvárajú ohniská najväčších ťažkostí v medziľudských vzťahoch. Konflikty záujmov majú najťažšie dôsledky pre zdravie jedincov a skupín“ (Křivohlavý, 2002, s. 32). Každému z nás je jasné, že dokonalá spoločnosť bez konfliktov neexistuje, vzhľadom na rozdielne povahy, potreby, záľuby, záujmy. Preto sa nie je možné úplne vyhnúť konfliktom. „Vytváranie dobrých vzájomných vzťahov medzi ľuďmi vyžaduje nielen ochotu v oblasti motivácie, ale aj zručnosť vychádzať s ľuďmi v dobrom“ (Křivohlavý, 1986, s. 16). Motivácia ľudí spočíva hlavne v harmonizovaní celej spoločnosti. Mať záujem o udržiavanie čo najlepších medziľudských vzťahov napomáha k lepšiemu spolunažívaniu. Pretože konflikty zhoršujú celkovú spoločenskú klímu, vo všeobecnosti, ale zhoršujú aj psychickú stránku každej konkrétnej osoby v spoločnosti.

„Svet okolo nás a ľudia i udalosti v ňom nevnímame nezáúčastnene, ale naopak s určitým citovým zafarbením. Nejakto sa nás to týka. Je nám to príjemné alebo nepríjemné. Páči sa nám to alebo sa nám to nepáči. Hovoríme o postojoch, potom máme na mysli názor zafarbený práve týmto osobným citovým vzťahom“ (Křivohlavý, 2002, s. 29). Je úplne normálne, že každý z nás má rozličné postoje na dané veci. Pretože sme ovplyvňovaní rozdielnymi skupinami ľudí, inak vychovávaní a rozdielne vedení odlišnými subjektmi (rodina, škola, kamaráti a iné). Na rôznorodosť postojov má vplyv množstvo faktorov. Či už sa jedná vplyv prostredia, v ktorom sa človek pohybuje, kultúra spoločnosti, vierovyznanie alebo príslušne spoločnosťou uznávané normy a zásady.

Existujú aj postoje, v ktorých by sa mala väčšina racionálne zmýšľajúcich jedincov v spoločnosti zhodovať. A teda zaujať rovnaké stanovisko proti nemorálnemu správaniu, ako je podvádžanie, kradnutie, vraždenie a ostatné negatívne konania a páchané činy. V takýchto prípadoch by sa postoje a záujmy vo všeobecnosti nemali líšiť a preto v takomto prípade by medzi zdravo uvažujúcimi ľuďmi nemali vznikať pri komunikácii na dané témy konflikty.

Samozrejme nikto neberie nikomu jeho postoj na vec, ale v rámci zachovania nekonfliktných situácii treba postupovať pri prezentovaní svojich myšlienok opatrne. Hlavne keď sa značne odlišujú od ostatných. „Človek zvažuje všetko, s čím sa dostáva do styku. Obrazne by bolo možné povedať, že ide o dej nie tak úplne nepodobné meranie teploty. Človek meria, do akej miery ho to, čo vníma zahreje. Pritom ide i tu o dvojrozmernú dimenziu, kde teplo priťahuje (rozohreje napr. tým, že sa mi to páči) a kde zima odpudzuje (zmrazuje môj vzťah)“ (Křivohlavý, 2002, s. 29).

Naše postoje ale aj záujmy sa s odstupom času môžu meniť. Môžu za to vonkajšie vplyvy, s ktorými sme v kontakte. Či už pri zmene priateľov, zamestnania, životného partnera alebo subjektívneho postoja na životné situácie. Každý atribút má vplyv na racionálnu stránku nášho vnútra. Taktiež pohľad na život vnímame v každom veku inak. Skúsenosti, zážitky, nové informácie, to všetko má vplyv na meniace sa postoje aj záujmy.

2.4 Konflikty rozdielnych názorov

Názor je určité presvedčenie na konkrétnu vec alebo tému. Postoj, ktorý má každý z nás vníma ako správny, ten najlepší a ten najrozumnejší. Avšak jedná sa o čisto subjektívny úsudok každého človeka. Objektivita by bola prípustná iba od človeka nezaujateho k danej situácii, alebo téme. Vedieť sa vyjadriť podať svoje myšlienky tak, aby nevznikli nezhody a ostré výmeny názorov, a nakoniec aj konflikty, nie je nikdy jednoduché. To, že názory každého z nás sú rozdielne, je úplne prirodzené. Človek ale musí vedieť aj argumentovať svoj názor, vedieť ho vysvetliť, keď sa napríklad značne líši od ostatných. V opačnom prípade dochádza ku nezhodám. Pokiaľ máme rozdielne presvedčenie od ostatných a chýba aj akákoľvek akceptácia druhých (rozdielnych) myšlienok, automaticky prichádzajú komplikácie. Človek, ktorý egoisticky prezentuje svoje názory a snaží sa nasilu vtesnať do popredia ten svoj, začína byť pre spoločnosť vnímaný ako niečo negatívne.

Ale je potrebné aj druhého človeka poznať, ak máme k nemu voliť v komunikácii správny prístup. Ak s ním chceme jednať a ak si prajeme, aby toto naše komunikovanie s ním bolo primerané (adekvátne) potom je potrebné ho poznať (Křivohlavý, 1986, s. 25). A hlavne keď vieme, že ten druhý človek má opačný alebo rozdielny názor na konkrétnu tému alebo problematiku. Možno je niekedy vhodné vyhnúť sa takýmto témam a diskusiám. A takto nepriamo a nenápadne zabrániť zbytočným nezhodám. Je to aj

o povahe a psychike jednotlivca. Rozdielne charaktery nám teda zabezpečujú rozmanitosť správania sa v konkrétnych situáciách.

Aj v skutočnom priateľstve to občas „zaškripe“. Je to skúsenosť všetkých a to bez výnimky. Jednoducho nezhody vznikajú v každom vzťahu, či už ide o vzťah medzi partnermi, medzi rodičmi, kamarátmi alebo kvázi cudzími ľuďmi pri nejakej diskusii. Pretože rozdielne názory sú bežné.

„Ľudia sa medzi sebou líšia v mnohých charakteristikách, na prvý pohľad viditeľných, ale aj takých, ktoré nemôžeme hneď postrehnúť. Zdroje odlišností medzi ľuďmi sa môžu stať príčinou mnohých konfliktov, ktoré ani nemáme v úmysle vyvolať. Každý z nás si utvára svoj názor na skutočnosti okolo seba. Ak sa k názoru pridá aj citové či emocionálne podfarbenie utvárame si vzťah k týmto veciam, javom, udalostiam, situáciám, ľuďom. Jeho zafarbenie sa bude pohybovať na dimenzii s pólami charakteristikami pozitívny - negatívny. A sme opäť pri ďalšom a častom zdroji konfliktov. Manželia sa môžu ľahko ocitnúť v konflikte ak sa objaví návrh napr. navštíviť známych. Manžel ich má v oblube, cíti sa tam dobre avšak manželka pociťuje nepríjemné napätie na každej z návštev. Ona by sa najradšej takej situácii vyhla, on sa nevie dočkať, kedy už pôjdu. To čo prežívame, pociťujeme, čo sa v nás odohráva ovplyvňuje našu tendenciu nejako konať. Odlišnosti v tejto dimenzii opäť môžu byť príčinou konfliktu“ (Bábsky, 2008, s. 1). Existuje však nespočetne veľa príkladov, pri ktorých dochádza ku konfliktom, čo sa týka odlišných názorov. Všetkým konfliktom nie je možné sa vyhnúť, ale pokus o zmiernenie nikdy nie je zbytočný.

„Mohli by sme pokračovať vo výpočte zdrojov odlišností a každá z nich by sa mohla uplatniť pri stretnutí/interakcii s druhými ľuďmi ako príčina väčšieho či menšieho konfliktu. Azda najvýraznejšie to môžeme pozorovať v častých konfliktoch rodičov pokiaľ sa jedná o to ako sa majú vychovávať deti, čo je pre ich deti najdôležitejšie. Obzvlášť vyhrotené sú potom napr. situácie rozvodu, kedy názory sú diametrálne rozdielne a každý z rodičov má tendenciu trvať na tom svojom bez uznania, že v názore každého sa odráža aj niečo rozumné“ (Bábsky, 2008, s. 1). Treba si uvedomiť, že každý vzniknutý konflikt narúša, podlamuje medziludské vzťahy, či už v prípade príbuzenstva alebo aj priateľstva. Keď sa jedná o konflikt medzi cudzími ľuďmi, dochádza k poklesu sympatií jednej alebo druhej strany, z pohľadu „pozorovateľa – sympatizanta“, ale aj aktérov. Preto sa rozdielne názory môžu hájiť aj na takej úrovni, aby nedochádzalo k prípadným nezhodám. Je dôležité správne voliť slová, dobre a zrozumiteľne sa vyjadrovať k diskutovaným témam.

Človek si musí uvedomiť, že každé konanie aj nekonanie napomáha k zlepšeniu alebo zhoršeniu medziľudských vzťahov. Dokonalý bezkonfliktný život neexistuje, nejestvuje nikto, kto môže prehlásiť, že sa v živote nestretol alebo nebol v konflikte.

2.5 Rodina a jej konflikty

Rodinu môžeme definovať ako: „Tradičné spoločenstvo osôb, ktoré je možné nájsť v nejakej podobe v každej známej kultúre. V rámci nej sa utvárajú základné charakteristiky nášho duševného života. Rodina pritom slúži ako sprostredkujúca skupina medzi jedincom a spoločnosťou. Všeobecne vzaté spočíva primárna funkcia rodiny v tom, že už od narodenia a ovplyvňuje vývoj jedinca, vytvára citové väzby, ktoré majú dlhodobý vplyv a zapisujú sa trvale do duševného života dieťaťa. Jediniec si so sebou odnáša do života základné poňatie citov a modely správania ako svoje vlastné dispozície či sklony. Sprostredkujúca funkcia rodiny spočíva taktiež v tom, že v jej spoločenstve získava jedinec základnú stupnicu hodnôt, prostredníctvom ktorých sa pripravuje na spoločenský život“ (Jedlička, 2004, s. 38). Preto rodina patrí medzi najzákladnejší a najhlavnejší článok tvoriaci sociálnu spoločnosť. Každý jedinec má svoju vlastnú rodinu, svojich najbližších, na ktorých sa môže spoľahnúť. Rodina má zabezpečovať najzákladnejšie potreby od začiatku života každého potomka. Rodinou začína prvotný proces socializovania sa do spoločnosti. Rodina má za úlohu vytvárať vhodnú „klímu“ pre pokojné nažívanie, zabezpečovať istotu (finančnú, pocit bezpečia), produkovať výchovu, učiť a zostavovať rebríček hodnôt potrebných pre začlenenie sa do spoločnosti.

„Vzťahy medzi rodičmi a deťmi nechápeme len jednostranne, napríklad tak, že správanie dieťaťa je dôsledkom výchovných metód rodičov. Tieto vzťahy rovnako ako iné ľudské vzťahy sú dvojsmerné. To znamená, že rodičia ovplyvňujú deti, ale aj osobnosť dieťaťa, temperament a správanie detí môžu ovplyvňovať rodičov a pretvárať ich“ (Olivar, 1992, s. 34). V každej rodine, aj v tých najlepších, ako sa hovorí, vznikajú sem-tam nejaké nedorozumenia, nezhody, hádky alebo konflikty. Vznikajú rozdielnymi názormi alebo postojmi na nejakú vec. Pre nikoho, koho sa to týka to však nie je príjemná skúsenosť. Hádky v rodine, ktoré sa týkajú rodičov, zasahujú aj do duševného vývoja potomka, či potomkov. Prirodzene konflikty nevznikajú len na úrovni rodičov, ale vznikajú veľakrát aj vo vzťahu rodič – dieťa alebo aj medzi súrodencami.

„Kvalitná komunikácia medzi jednotlivými členmi rodiny má význam pre duševné zdravie a celkovú pohodu v rodine. Uvedomujeme si to najmä v situáciách, ak medzi

jednotlivými stranami vzniká nejaký problém alebo dochádza ku konfliktu. Vtedy je mimoriadne dôležité, aby členovia rodiny dokázali vhodným spôsobom vysloviť svoje názory a požiadavky a vďaka tomu vzniknutý problém primerane vyriešiť“ (Uherčíková, 2006, s. 1). Vedieť viesť správnu komunikáciu je veľmi dôležité hlavne v kruhu rodiny. Keď už nejaký problém, konflikt v rodine vznikne, tak pri riešení je dôležitá komunikácia. Iba komunikácia medzi aktérmi môže vyriešiť vzniknutý problém. Bez rozhovorov neexistujú vysvetlenia a neexistujú ani riešenia. „Ak to nedokážu, môže to mať za následok napätú atmosféru v rodine, zhoršenie vzájomných vzťahov a môže to nakoniec vyústiť do rozpadu rodiny. To sú priam tragické, a pritom zbytočné následky, ak si uvedomíme, že partneri sa v skutočnosti majú radi a problém môže byť akurát v tom, že nedokážu spolu komunikovať. Vzájomná komunikácia má svoje pravidlá, ktoré je potrebné dodržiavať. Dôležitý je pritom súlad medzi verbálnou a neverbálnou komunikáciou“ (Uherčíková, 2006, s. 1). Ale nielen komunikácia, ale aj aktívne počúvanie je v takomto prípade veľmi potrebné. Vedieť kedy byť ticho a počúvať sa treba tiež neprestajne učiť. Vzájomná tolerancia a pochopenie sú nevyhnutnými zložkami. Pre dobré fungovanie rodiny je dôležitá láska, empatia, vzájomná tolerancia, pochopenie.

Konflikty v rodine sú nevyhnutné aj napriek tomu, že v rodine panujú veľmi dobré vzťahy ale čo máme s nimi robiť - či sa im vyhnúť alebo ich utuľtať?! Naopak, je najdôležitejšie, že ich treba riešiť. Konfliktné situácie na nás striehnu takmer na každom kroku. V jednom prípade sa to končí otvorenou hádkou a v inom utajenou krivdou. Rodičia to riešia rôzne. Deti sú veľmi citlivé na správanie rodičov a od ranného detstva ich napodobňujú. Preto v rodinách, kde sa používajú autoritatívne spôsoby výchovy, sa deti rýchlo učia konať úplne rovnako (Aksenová, 2011, s. 1). Pri dospievajúcich deťoch je to o to intenzívnejšie. V takomto prípade si veľmi treba dávať pozor na to, čo všetko sú rodičia ochotní tolerovať od samého detstva svojich potomkov. Časom na to môžu doplatiť a môže sa im to vymknúť z pod kontroly. Výsledkom sa stávajú nezvládnuteľní tínedžeri, ktorí robia iba problémy, nielen v kruhu rodiny, ale časom aj v ostatných inštitúciách, ako je škola, partie kamarátov. Výchova je dôležitá od útleho detstva, človek tak v dospelosti pôsobí na spoločnosť, v ktorej sa pohybuje. Výchova je v každej rodine rozdielna, každá rodina má rôznorodé priority, hodnoty na ktorých je založená a ktoré pokladá za tie správne.

„Správna, vyvážená a vzájomne obohacujúca rodinná a partnerská komunikácia majú v živote nesmierny význam a v nemalej miere prispievajú k duševnému i telesnému zdraviu. Nie nadarmo sa hovorí: Pekné slovo alebo úsmev človeka nič nestoja, a pritom je

to často ten najväčší dar. Ak ide navyše o komunikáciu s dieťaťom, treba mať na zreteli, že práve to, ako s ním hovoríme, vplýva na utváranie jeho osobnosti a odráža sa v celom jeho ďalšom živote a vzťahoch“ (Uherčíková, 2006, s. 1). Rodina tvorí ten najdôležitejší článok v každom ľudskom živote, rodina nás vždy podrží v ťažkých životných situáciách, vypočuje a aj poradí v prípade nerozhodnosti, a preto je potrebné vedieť rešpektovať názory rodičov. Ved' na koho sa má človek obrátiť, keď mu je najhoršie, ak mu rodina nepomôže, tak „cudzí“ určite nie...

2.6 Závislosť ako príčina konfliktov

„Drogy Vám nepomôžu, iba ak do hrobu. A to bude trvať dlho a nebude to príjemné. Spolu s Vami pomôžu do hrobu ľuďom, ktorých máte NAJRADŠEJ.“

Holydová, I.

Termín závislosť je odvodené od slovesa závisieť, tzn. „1. byť na niekoho, niečo odkázaný; 2. byť niekým, niečím podmienený; záležať“. Závislý je ten, ktorý „od niekoho, niečoho závisí“ (Kačala - Pisárčiková, 1989, s. 556). Keď sa povie slovo závislosť, väčšina ľudí si hneď predstaví pod týmto pojmom niečo zlé. Spojitosť s drogami, počítačmi, gamblerstvom, alkoholom, a inými zdraviu škodiacimi látkami či činnosťami. „Závislosť! Prekliatie na mnoho spôsobov a ak poviem, že je to v prvom rade nešťastie jednotlivca, jeho najbližších a následne aj spoločnosti, hovorím iba slová, ktoré mnohým nehovoria vlastne nič! Ak sa však zamyslíte a ste čo len trošku empatickí bude vám určite jasné, že je to moderná „metla ľudstva“ na mnoho spôsobov! Drogy, alkohol, hazardné hry, počítače, chorobné nakupovanie či zhromažďovanie vecí, fanatizmus na mnoho spôsobov... a dá sa povedať, že moderné vedy o správaní sa ľudí ich dokážu definovať ešte aj oveľa viac! Väčšina z nich je obrovským nebezpečím, hrozia rozvratom osobnosti, zdravotnými postihmi a ľudskými tragédiami aj tých nevinných a je medzi nami iba málo takých, ktorých tento syndróm modernej doby nezasiahol!“ (Krištofík, 2006, s. 1).

Slovko závislosť môže byť ale späté aj s príjemnejšími vecami ako je, závislosť na rodičoch (od ich lásky, potreba dokazovania že sme milovanými), závislosť na partnerovi, závislosť na nejakej cukrovinke, a iné. V takomto prípade sa však nejedná o závislosť ako takú, v pravom slova zmysle.

V tomto prípade, však táto kapitola bude zameraná na závislosť drogovú. „Možno Vám teraz beží hlavou, mne sa to predsa nemôže stať, ja som dostatočne silný. Áno, radi si

o sebe myslíme, že sme jedineční, pravda je taká, že vývoj správania pri návyku na drogu je väčšinou rovnaký. Začiatky bývajú nenápadné“ (Kvokačková, 2001, s. 1).

Keď sa v rodine nachádza človek drogovu závislý nie je to samozrejme nič príjemné. Nikto nie je rád, keď to zastihne práve ich rodinu. Alarmujúcimi faktormi, ktoré sa vyskytujú v rodinách a môžu nepriamo ale aj priamo dopomôcť ku vzniku závislosti u dieťaťa, alebo iného člena rodiny, podľa Nešporu (2000, s. 80) je: výskyt akéhokoľvek neliečeného návykového ochorenia u rodičov, absencia jasných pravidiel týkajúcich sa správania dieťaťa, nedostatok času na dieťa – obzvlášť v rannom detstve, nedostatočná starostlivosť a dohľad, nedostatočné citové väzby dieťaťa, prílišná prísnosť, fyzické násilie, týranie a sexuálne zneužívanie dieťaťa, schvaľovanie pitia alkoholu a užívania drog, malé očakávania od dieťaťa a jeho podceňovanie, zlé duševné a sociálne fungovanie rodičov, ich osamelosť, ľahostajnosť či nepriateľstvo voči okoliu, vážna duševná choroba u rodičov, ťažké materiálne podmienky, jeden z rodičov nefungujúci v rodičovskej roli, časté sťahovanie, jeden z rodičov (alebo obaja) funguje ako „umožňovač“ - nebráni dieťaťu v užívaní a nepriamo či priamo užívanie podporuje. Ďalším rizikovým faktorom je u dieťaťa absencia rodiny a domova.

Závislosti podliehajú často psychicky slabší jedinci, dopomôcť k tomu môžu aj nezhody v rodine, časté napäté situácie, možné konflikty, hádky, nedorozumenia. Labilnejší človek ak nezvláda vypätejšie situácie, môže sa utiekať k takýmto kvázi riešeniam. Prvou možnosťou je, že človek v ťažkých rodinných situáciách (hádky, stresy, ktoré vyúsťujú do neustálych konfliktov) hľadá akési vyslobodenie, alebo únik. Môže dochádzať teda k závislosti (napr. drogovej). Alebo druhá možnosť je, že v rodine sa nachádza člen, ktorý je závislý a tým začínajú vznikať konflikty medzi ostatnými členmi rodiny, poväčšine medzi rodičmi. Na rad prichádza vzájomné obviňovanie z nedbanlivosti, venovania nedostatku času, zlá výchova. To sú najčastejšie výčitky, ktoré vyznievajú. Rozhovory v takto nešťastne poznačenej rodine nie sú nikdy príjemné, obzvlášť keď každý z rodičov hádže vinu na toho druhého. Je to jeden z najpravdepodobnejších modelov, ktoré sa dejú v spoločnosti a hlavne v rodinách. Pretože ak je dieťa závislé problém sa netýka len jeho, problém má aj rodina, ktorá potrebuje pomoc, týka sa ich to všetkých ako celok.

Drvivá väčšina celej spoločnosti však takéto prípady vyčleňuje, snaží sa im strániť, snaží sa úplne separovať, pokiaľ sa to netýka výlučne tej konkrétnej rodiny. Styky so spoločnosťou a takto poškodenou rodinou bývajú na mŕtvom bode. V tomto prípade je to chápané ako obranný mechanizmus. Ochrana pred niečím nepriaznivým, čo môže narušiť

spoločnosť, aj zle vplývať. Strach, že budú aj oni zasiahnutí, postihnutí. Preto nie nadarmo sa hovorí: „V núdzi poznáš priateľa.“

„Vyhnúť sa možnosti vzniku drogovej závislosti môžeme len tak, že nedáme drogám príležitosť. A nedať drogám príležitosť vyžaduje taký štýl života, v ktorom sú zbytočné aj náhradky za neuspokojené potreby aj podporné prostriedky namiesto prirodzených ľudských síl. Iste, každý človek má právo voľby a toto jeho právo nesmie byť obmedzené. Správne orientovaný človek však pristupuje k možnosti voľby veľmi zodpovedne, s uvedomením si následkov, ktoré mu voľba prinesie. A tie poniesie za každých okolností, či už budú dobré alebo zlé. Pochopiteľne nikto si neželá prežiť život zle. A predsa sa to stáva. Príčinou najčastejšie býva nesprávne rozhodnutie na základe nesprávnych predpokladov. Mýliť sa môžeme v posudzovaní vonkajších okolností a mýliť sa môžeme i v odhade vlastných síl a obmedzení. Vonkajšie okolnosti nemáme v moci a berieme to prirodzene, keď nás občas prekvapia. O silách, ktoré hýbu nami samými, však máme sklon robiť si ilúzie. Najnebezpečnejšou z nich je, keď si myslíme, že tieto sily máme pod kontrolou“ (Kvokačková, 2001, s. 1). Najrozumnejšie je preto nikdy sa s drogou nezapliesť, to je jedno či je reč o legálnych, alebo nelegálnych drogách. Závislosť to bude vždy. Pretože drogy môžu zabiť a ak sa to nepodarí, tak môžu navždy poznačiť naše vnútro, zničiť to čo je v nás. Poznačiť nielen nás, ale aj najbližších milujúcich ľudí okolo nás. Ide o nepriame ubližovanie tým, ktorých najviac milujeme.

2.6.1 Alkoholizmus a vznik možných konfliktov

Dostávame sa k ďalšej dôležitej téme, závislosť na alkohole a vznik nedorozumení nielen v spoločnosti, ale aj medzi blízkymi. Alkohol je považovaný za legálnu „drogu“. „Dnes sme v situácii, keď sa nám uvoľňujú spoločenské normy a menia sa aj zvyky pri pití alkoholu. Výrazne sa zvýšila akceptácia pitia alkoholických nápojov, a to aj vtedy, ak je požívateľkou žena či dieťa, alebo dospelávajúci. Teda akceptujeme a odsudzujeme súčasne? V liečbe závislých žien sa stretávame s fenoménom, keď sa ony samé vysporadúvajú s vlastným zlyhaním. Podobne, ako nezávislá časť populácie spracovávajú odklon od vlastných predstáv o poslaní ženy, normy manželky a matky, s ktorou boli stotožnené. Smutné je ale odsudzovanie pijaniek niektorými pijanmi...“ (Mikitová, 2006, s. 1).

V istej miere je alkohol spoločnosťou akceptovaný. Pokiaľ nie je reč o závislosti na alkohole, nenachádza sa žiadny problém, ktorý je potrebné riešiť. Lenže treba dávať pozor a byť opatrný pri degustácii, pretože človek, ktorý užíva alkoholické nápoje sa môže

veľmi rýchlo stať na ňom závislý. „Problém alkoholizmu je jedným z najčastejších porúch zdravia v súčasnom svete. Ide pritom o viac či menej akceptovaný jav, ktorý nie je ničím iným než obyčajnou drogovou závislosťou s obrovským dopadom na zdravotnícky systém a dĺžku života „konzumentov“. Dotýka sa chudobných, ale aj najbohatších, úspešných i celkom priemerných ľudí, skratka dotýka sa všetkých spoločenských vrstiev“ (Petríková, 2010, s. 1). Závislosť môže postihnúť akéhokoľvek človek, v akomkoľvek veku, čase, mieste a je úplne jedno, do ktorej spoločenskej vrstvy je zaradený. Závislosť sa môže v človeku „prebudiť“ kedykoľvek. Na to môžu vplývať rôzne faktory a toto konanie môže vyplývať z rôznych prežitých situácií.

„Najzhubnejšie, najmasovejšie a najrozkladnejšie zasahuje alkoholizmus do manželských a rodinných vzťahov, ktoré brutálne narúša, ničí lásku manželských partnerov; vzájomnú dôveru a rodinný súlad, vyvoláva manželské rozvraty a je hlavnou príčinou krízy rodinného života i vysokej rozvodovosti. K tomu pristupujú nevyčísliteľné škody, ktoré spôsobujú alkoholicy narušovaním psychickej rovnováhy svojich detí tým, že pre ne utvárajú nevhodné výchovné prostredie, ukazujú zlé príklady, zanedbávajú ich výchovu, hašteria sa a vyvolávajú škandály vo svojich rodinách. Tým alkoholizmus spôsobuje u detí alkoholikov rozličné, psychické poruchy a spoločenské defekty, ktoré i sú v dospelosti vážnou prekážkou ich spoločenského uplatnenia sa a robia z nich konfliktné osoby“ (Repán, 2000, s. 1).

Existuje mnoho pohnútok, ktoré navedú na človeka na cestu sprevádzanú alkoholom. Samotní alkoholicy, či už ženy alebo muži, najčastejšie uvádzajú ako príčinu svojho pitia: partnerské problémy, psychické problémy, hlavne úzkosti, depresie, stratu blízkych, starosti s výchovou detí, pocit osamelosti, nízke sebavedomie a pocit menejcennosti, sexuálne problémy, existenčné problémy (Mikitová, 2006, s. 1). Neprimeraná komunikácia alkoholu psychicky slabším jedincom môže tak isto dopomôcť ku alkoholckej závislosti. Slabšie povahy v ťažkých životných situáciách siahajú na pohárik. Keď je však človeku najt'ažšie potrebuje podporu najbližších a nie výčitky, hádky a konflikty. Tým sa to môže iba vyhrotiť a zhoršiť. Človek, ktorý je „podguráženy“ často nevníma okolitý svet, preto sú viac pravdepodobné nedorozumenia a konflikty, či už v rodine alebo v spoločnosti ako takej.

„Najväčšie škody napácha alkoholizmus v oblasti výchovy detí, vo vzťahu rodič-dieťa. Dieťa obyčajne vidí vo svojom rodičovi prirodzenú autoritu, ktorá nemá chyby a ktorá sa nemôže myliť ani mať negatívne vlastnosti. Keď sa rodičia vadia, urážajú a ponižujú jeden druhého, dieťa sa dostáva do konfliktnej situácie, ktorú nie je schopné

zvládnuť, jeho predstavy sa rúcajú, pre svoju neskúsenosť stráca istotu, nevie komu dať za pravdu: matke, alebo otcovi. Vo väčšine prípadov sa pridáva k matke, lebo otcov stav ho v jej pravde utvrdzuje“ (Repáň, 2000, s. 1). V takejto rodine chýba harmónia, pokoj, pohoda. Na rozdiel od toho sú nahrádzané nepokojom, konfliktami, hádkami, zlou atmosférou. V rodine, kde sa nachádza alkoholik, je jedno či je to matka alebo otec, dieťa tu trpí najviac. Časom sa to môže prejaviť aj na jeho psychike, alebo sa v dospelosti stane na alkohole závislým, alebo naopak alkohol začne nenávidieť. Druhá možnosť by bola samozrejme akceptovaná a správna.

Keď sa však v rodine nachádza matka alkoholička je to pre dieťa, ale aj pre celú rodinu o niečo horšie. „Je to preto, že manželstvo a rodina sú tradične oveľa viac záležitosťou ženy ako záležitosťou mužovou. Manžel ženy, ktorá pije sa obvykle pokúša časť starosti o rodinu prebrať, časť predať iným ženám v rodine, niekedy i nedospelým dcéram. Jeho trpezlivosť s manželkiným pitím sa však rýchle vyčerpáva a s pokračujúcim trvaním ženinej závislosti sa vysoko zvyšuje pravdepodobnosť, že muž podá žiadosť o rozvod“ (Matoušek, 2005, s. 129). Vedieť stáť pri závislom človeku v najťažších chvíľach je najdôležitejšie. Podpora zo strany najbližších je najväčšou pomocou. Pretože je potrebné si uvedomiť, že alkoholom sa žiadne problémy a konflikty nikdy nevyriešili a ani nevyriešia.

2.6.2 Gamblerstvo a výskyt konfliktných situácií

„Syndróm závislosti od návykových látok predstavuje súbor príznakov, ktoré sa vyvinú po opakovanom užívaní psychoaktívnej látky. V typickom prípade sú prítomné silná túžba užívať návykové látky, ťažkosti s kontrolou ich užívania, pokračujúce užívanie aj napriek evidentným nebezpečným, resp. škodlivým dôsledkom, abstinenčné príznaky ustupujúce po opätovnom užití látky, preferovanie užívania látky pred inými aktivitami a povinnosťami, zvýšená tolerancia a niekedy tiež somatický odvykací stav. V posledných rokoch sa čím ďalej viac akceptuje aj existencia závislostí bez prítomnosti z vonkajšieho prostredia pochádzajúcej vyvolávajúcej látky (napr. patologické hráčstvo, závislosť od internetu, telefonovania, patologické nakupovanie a pod.) s obdobnými diagnostickými kritériami, priebehovými charakteristikami i všeobecnými zásadami liečebných postupov“ (Nábělek, 2006, s. 1).

Gamblerstvo alebo inak hazardné hry sú ďalšou nerestou ľudstva samotného. Jedná sa o závislosť, ktorá je legálna, ako inak od 18. veku života človeka. Samozrejme nie je

tomu vždy tak. V dnešnej dobe majú ľudia s hraním (kariet, automatov, počítačov,...) už skúsenosť v skoršom veku. Je to zapríčinené nielen pokrokom doby a zdokonaľovaním technológií, ale aj čoraz väčšou vynaliezavosťou mladistvých. Príčiny, pre ktoré nehody vznikajú je mnoho. Dôvody sa nájdu vždy. Človek môže potom v slabých chvíľach, keď je mu najhoršie, robiť veci, ktoré neskôr ľutuje. Ďalšou závislosťou je hazard, ktorý škodí nielen aktérovi samotnému, ale i ľuďom ktorí ho obklopujú (rodina, blízki, milujúci,...). „Dôsledky akejkoľvek závislosti pôsobia zničujúco na rodinný život - u každého závislého dochádza k postupnému rozpadu sociálnych, pracovných i rodinných kontaktov a vzťahov. Rodina je vždy tá prvá, ktorá trpí - spočiatku pochybnosťami a obavami, neskôr opakovaným striedaním období nádeje, že už to možno skončilo, a zúfalstva z ďalších zlyhaní, až po stav rezignácie a totálneho rozkladu. Treba zdôrazniť, že pri závislosti od hazardného hrania dochádza - aj v porovnaní s inými závislosťami - k enormným finančným stratám, od ekonomického ohrozenia existencie nielen samotného hráča, ale aj jeho rodiny, až k rodinnému bankrotu, zruinovaniu najbližšieho okolia. Navyše, na určitom stupni rozvoja patologického hráčstva dochádza k situácii, keď finančné možnosti hráča (a jeho rodiny) už nedokážu pokrývať náklady spojené s ďalším hraním, takže väčšina z nich sa napokon dostáva do konfliktu so zákonom“ (Nábělek, 2006, s. 1). Veľkú roľu zohrávajú rovesníci a samozrejme výchova rodičov. Keď má môj seberovný kamarát telefón, notebook alebo playstation, samozrejme to „musím“ mať aj ja, chcem to tiež! Už tu sa môžeme dostať do rozporu s rodičmi a samozrejme následne rodičia medzi sebou. Netreba však zabudnúť že vo výchove musí fungovať rodičovská súdržnosť.

Začína to teda výchovou, ovplyvňovaním človeka prakticky od detstva. V dnešnej dobe má už pomaly každý 10-ročný žiak, či žiačka mobilný telefón, počítač alebo notebook. Ale je to ovplyvnené dobou? Kto s tým začal? Prečo sa doba zmenila? Existuje mnoho ďalších otázok podobného typu. Sami ľudia to pripustili a sú tvorcami toho čo sa deje. Zvaľovať vinu na technológie nie je možné, pretože ich tvorcom je človek.

Čo je to vlastne závislosť na hazardných hrách? Aké sú príznaky? Ako sa to začína? „Závislosť je v modernej spoločnosti dostatočne známy pojem, no necháva nás chladnými vždy vtedy, ak sa nás to osobne nedotýka“ (Krištofík, 2006, s. 1). Existuje mnoho návrhov a pomôcok, ako proti závislostiam bojovať. Uchrániť sa však proti tomuto „zakázanému ovociu“ nie je však jednoduché, závisí to aj od sily osobnosti každého človeka.

„Efektívna prevencia dôsledkov hazardného hrania by mala zahŕňať účinnú spoluprácu rôznych súčastí spoločenského života: rodičov, škôl, zdravotníkov, médií,

súkromného sektora, záujmových a športových organizácií, pedagogicko-psychologických poradní, cirkví, svojpomocných organizácií, polície a podobne. Cieľom prevencie je na jednej strane znižovanie dopytu po hazardnej hre, na druhej strane znižovanie jej dostupnosti“ (Nábělek, 2006, s. 1). Už malé deti majú skúsenosti so strategickými hrami na počítači, s hrami kartárskeho charakteru alebo iných rozličných žánrov. S neobmedzeným prístupom na internet je možné stiahnuť do počítača akúkoľvek hru. Prirodzene, ak sa v rodine už nachádza hazardný hráč, ktorý je závislý, potom môže mať dieťa aj väčšiu pravdepodobnosť, že sa ho to časom začne týkať. Konkrétne ako bytostnej osoby.

Žiadna závislosť na nerestiach nikdy nedopomohla a neprispela k celkovému dobru v rodine ale aj v spoločnosti. „Dokáže rozvrátiť životy, zničiť rodiny, priniesť zúfalstvo. Pritom mnohí sa k hazardu uchylujú s presne opačným cieľom. Skúsiť šťastie, hrať a vyhrať. Otázka je len, aké možnosti pritom využijú, a čo sa im ponúka. Za seba môžem povedať, že nie je hazard ako hazard. A chyba nie je v systéme, skôr v ľuďoch“ (Koiš, 2009, s. 1).

Mnohokrát ľudia prepadnú hazardným hrám za účelom získania financií, v dôsledku ekonomických problémov, inokedy ide len o zábavu a niekedy z dôvodu nepochopenia najbližšími.

2.7 Jedinec, spoločnosť a štát

To, že nehody vznikajú na rôznych úrovniach, v rôznych odvetviach, v akomkoľvek čase, v akejkoľvek situácii, na akomkoľvek mieste, sme si už spomenuli. Človek to vníma ako každodennú životnú súčasť. Vždy to závisí od človeka, od jeho aktuálneho rozpoloženia, momentálnej nálady. Na vznik nedorozumenia vplýva neskutočné množstvo faktorov, ktoré nemusia byť vždy prítomné a predsa konflikt nastane. Každý z nás musí žiť v spoločnosti iných ľudí. Zoskupenie ľudí tvorí nejakú spoločnosť. „Spoločnosť je verejná autorita, určujúca pravidlá správania ľudí, integrujúce spoločnosť. Z hľadiska najvšeobecnejšieho princípu, (hodnoty dobra zdieľané väčšinou), ktorým je občiansky princíp, je najvyššou verejnou autoritou (demokratický) štát. Štát je právna forma organizácie spoločnosti, na základe spoločenskej zmluvy, ktorou je právny systém. Spoločenská zmluva sa obnovuje v pravidelných termínoch parlamentných volieb. Právny štát = vláda práva = právo je len jedno (právny monizmus verzus normatívny pluralizmus neprávnych noriem: náboženské, kultúrne kódexy, národná identita...). Hodnota rovnosti v práve sa uplatní až potiaľ, pokiaľ je v súlade s hľadaním

spoločných hodnôt: rovnosť ľudí, ako ľudských bytostí, rovnosť pred zákonom (Montesquieu). Spravodlivosť je teoretický stav ideálneho rozdeľovania hodnôt, prakticky nedosiahnuteľná, právo je najlepším nástrojom. Sloboda znamená všetko, čo neškodí druhému. Výkon prirodzených práv človeka nemá medzi, iba tie, ktoré zabezpečujú ostatným užívať rovnaké práva“ (Štec, 2011, s. 1).

V tomto sociálnom prostredí sa človek snaží spoločne žiť, vytvárať stanovené aktivity, zoskupovať sa vo forme vzťahov. Existujú vzťahy medzi ľuďmi, vzťah medzi človekom a spoločnosťou, aj vzťah človek a štát. Na každej z týchto spomenutých rovín môže vzniknúť konflikt a to z rôznych dôvodov. Dobrá komunikácia sa prejavuje asertívnym správaním, rozvíja vzťahy medzi účastníkmi komunikácie. Naopak nesprávna komunikácia sa prejavuje neschopnosťou budovať vzťahy (Pribula - Paľa, 2006, s. 35). Človek pokiaľ nevie vychádzať s ostatnými, nie je schopný akceptácie druhých, nemôže a nie je schopný socializovať sa.

Křivohlavý (1988, s. 188-189) taktiež uvádza, že v komunikácii objavujeme aj necitlivé, hrubé, bezohľadné správanie, bez akejkoľvek úcty a vzájomného rešpektu. Nazýva ich aj preto devalváciou v komunikácii. Sem sa zaraďujú taktiež neprofesionálne komunikačné zlozvyky ako je napr. neodpovedať na pozdrav, ignorovanie ostatných, evidentné nepočúvanie, pasívne počúvanie bez nezainteresovanosti, netaktnosť a necitlivosť, urážanie a zbytočná kritika, porušenie mlčanlivosti, úradný tón, nezmyselné vyvyšovanie sa nad niekoho, podceňovanie druhých, opovrhovanie, uštipačnosť a ironia, v kolektíve preferovanie jedného pred ostatnými, privádzanie do trápnych situácií, ohováranie, spochybňovanie schopností a zdravého rozumu, falošnosť, osočovanie a klamstvo, skákanie do reči, stereotypné frázy, a odkladanie riešení problémov. Takéto príznaky zaraďuje medzi prejavy nezrelej osobnosti. Naopak, zmysluplnosť komunikácie vidí v evalvácii, ktorú vníma ako prejavovanie úcty a vážnosti, ide o konanie, ktoré sa pozitívne dotkne toho, komu bolo určené. Medzi niektoré prvky hodnôt patrí slušné oslovenie, hovoriť pravdu, hovoriť zrozumiteľne, hovoriť plynule a pútavo, nepoužívať slangové výrazy, adekvátne využívať neverbálne prejavy, schopnosť zosúladiť neverbálny a verbálny prejav, nechať priestor v komunikácii aj druhým a vedieť aktívne počúvať, neskákať do reči, ale primerane striedať rolu hovoriaceho a počúvajúceho, vyhnúť sa zbytočnému poučovaniu, mudrovaniu a afektívnym rečovým prejavom, vytvoriť spätnú väzbu a prejaviť empatiu, zachovať diskretnosť a nezneužívať informácie, využívať parafrázovanie, poskytnúť materiálnu alebo duševnú pomoc, ochrániť osočovanú osobu, vedieť odpustiť, prepáčiť, kritizovať len v súkromí, nikdy nie pred veľkou skupinou ľudí,

vyhradiť si vždy dostatok času na stretnutie a rozhovor, odvádzať pozornosť od témy, pri ktorej hrozí konflikt, vyjadriť pochvalu, kladné hodnotenie a uznanie.

Po dodržiavaní týchto rád a noriem je človek naozaj plnohodnotne schopný žiť v spoločnosti ostatných. Vznik konfliktu je ale možný aj vo vzťahu jedinca a spoločnosti alebo štátu. Štát má za úlohu hlavne ochranu občanov, ktorí sa nachádzajú na konkrétnom území. Zabezpečuje slobodu, rovnoprávnosť, právo na život a „neobmedzovanie“. Štát má za úlohu „postarať“ sa o svojich príslušníkov. Ľudia tvoria štát, každý štát má svoje príkazy aj zákazy, normy a zákony, ktoré musia príslušníci štátu dodržiavať. Pri porušovaní by mal byť vinník patrične potrestaný a sankcionovaný, pretože je to spravodlivé pre spoločnosť. „Zákon a systém hodnôt utvárajú slobodu, ale sloboda utvára základné princípy. Človek má byť slobodný, ale potrebuje iných (pre rozvoj osoby), sloboda je preto o nadviazaní vzťahu s inými. Ak človek dokáže ohraničiť svoju slobodu, potom môže vytvoriť spoločenstvo. A nadviazať vzťah, znamená dohodnúť sa na pravidlách, teda na zákonoch a normách (etickom kódexe) spolužitia. Spoločenstvo sa pri tom utvára len tam, kde je sloboda. Bez slobody vzniká len masa ľudí, ktorí však nemajú svoju „tvár““ (Hupka, 2009, s. 1). Pretože vzájomné ignorovanie, netolerovanie, osočovanie aj obmedzovanie napomáha k opätovnému vzniku konfliktov v spoločnosti a tým sa narúša celkové prostredie, čo jednotlivo vplýva na každého zúčastneného.

3 SPÔSOBY RIEŠENIA KONFLIKTOV V MEDZIĽUDSKEJ KOMUNIKÁCI

„Naše nastavenie voči konfliktom veľmi ovplyvňuje, ako sa v konflikte správame a ako ho prežívame. S konfliktami máme spojené aj predsudky alebo mylné predstavy, ktoré nám boli vštepené v rodine, a tie si so sebou nosíme celý život a často nám bránia pozrieť sa na konflikt „pozitívnejšími očami““ (Bednařík, 2001, s. 19). Spôsoby, akými je konflikt možné riešiť existuje veľké množstvo, no nie vždy v každej situácii je vhodné použiť rovnaký prostriedok na vyriešenie komplikácií v medziľudskej komunikácii. „Keď v akejkolvek skupine ľudí budete zisťovať postoje ku konfliktom, zistíte že emocionálny náboj je v súvislosti s pojmom konflikt výrazne negatívne nabitý. Postoj je zložený z emocionálnej (pocitovej), kognitívnej (rozumovej) a konatívnej („správajúcej“) časti. Napríklad: postoj vyjadrený vetou „Múdrejší ustúpi.“ môže mať tieto zložky:

- Emocionálna časť – presadzovanie svojich záujmov ma stresuje, lebo je mi nepríjemné sa dohadovať, je príjemné byť nenápadný a nepríjemné stredom pozornosti.

- Kognitívna časť obsahuje takéto myšlienky – „Neviem presne naformulovať, čo chcem.“ – „Čo si budú o mne myslieť, keď sa budem hádať?“

- Konatívna časť sa prejaví v správaní tým, že mávne rukou a povie:

„To je v pohode, nech je po tvojom, veď sme kamaráti, nie?“ Je prirodzené, že človek s takto emocionálne vyhraneným postojom je potom aj silne ovplyvnený, ako bude na konfliktnú situáciu reagovať. Je vysoký predpoklad, že sa bude snažiť takejto nepríjemnej situácii (situácii, ktorá v ňom vyvoláva nepríjemné pocity) nejakým spôsobom vyhnúť – uniknúť z nej, utiecť alebo ju zničiť, eliminovať, odstrániť“ (Bednařík, 2001, s. 22).

Pravda, nikdy nie je jednoduché vymotať sa z nepríjemných situácií, vzniknutých hádok a nedorozumení v spoločnosti. Tak ako konflikty vznikajú za rozličných okolností, tak aj vplyvom mnohých činiteľov je riešenie každého konfliktu rôznorodé a subjektívne u každého z nás. Keď už nejaké nedorozumenie medzi ľuďmi nastane, je potrebné ho riešiť a to čo najskôr, a čo najlepším spôsobom. Vedieť však vhodne reagovať vo vypätých situáciách nie je nikdy jednoduché a je dôležitý celoživotný proces zdokonaľovania sa, čo sa týka správania a reakcií. Každou (nepríjemnou) skúsenosťou v oblasti konfliktov sa človek učí a nadobúda nové znalosti, ktoré mu môžu pomôcť zabrániť ďalším podobným

nedorozumeniam. Ale ako sa hovorí: „iba hlupák sa učí na vlastných chybách, múdry sa poučí z chýb druhých“.

3.1 Hodnotenie konfliktov (Prečo? Načo? Začo? Vznikli.)

Po nejakom čase, keď už človek „prežil“ konfliktnú situáciu si každý z nás kladie otázky typu: Prečo konkrétny konflikt vlastne vznikol? Načo bol dobrý tento konflikt? Nebola iná možnosť reakcie? Za akých okolností vznikol? Spätná analýza je dôležitá hlavne do budúcnosti. Človek má možnosť ľahšie predchádzať vypätým stavom, vedieť obchádzať alebo zmierňovať vyhrotené situácie. „Neriešený konflikt spôsobuje rastúce napätie a vyvoláva pokles výkonnosti, pretože pozornosť je namierená inam. Asi ste to už niekedy zažili aj vy na vlastnej koži - jedinec prežívajúci konflikt často nie je schopný sústrediť sa na inú vec a v hlave si neustále premieta rôzne obrazy: ako rozpor vznikol, kto čo kedy a ako povedal, premýšľa ako sa mal zachovať, hľadá argumenty na svoju obhajobu, atd. Hromadiace sa konflikty a hádky môžu mať katastrofické následky. Ponúkam preto zopár doporučení ako konfliktom čeliť, prípadne ako im v ideálnom prípade predchádzať“ (Piatnicová, 2009, s. 1).

Veľkú úlohu pri vzniku nepríjemných situácií medzi ľuďmi zohráva momentálne rozpoloženie každého človeka. Či už sa niekto zle vyspal, bolí ho hlava, má zhoršený zdravotný stav, zlú náladu, alebo iné príčiny. Tieto faktory vplývajú ako možné riziko vzniku nepríjemností. Pocity každého z nás zohrávajú v medziľudských vzťahoch veľkú úlohu. Je jednoduché vhuľnúť do napätej situácie, ale vymotať sa z nej a riešiť ju, už nie! Netreba sa oddávať len pocitom, ale je potrebné zapojiť aj racionálne zmysľovanie. „Dívajte sa na konflikt ako na úlohu, ktorú treba spoločne s druhou stranou vyriešiť. Snažte sa na túto situáciu pozrieť s nadhľadom, vyvarujte sa emóciám a zapojte rozum. Pomôže ak si spoločne ozrejmite podstatu rozporu a vyjasníte si postoje v ktorých sa zhodujete a kde sa naopak vaše názory rozchádzajú. Možno zistíte, že ste si spočiatku len nerozumeli. Ak tomu tak nie je a skutočne máte odlišné postoje, nechajte bez prerušovania druhej osobe možnosť objektívne vysvetliť svoje stanovisko. Ak nesúhlasíte, nenechajte sa vťahovať do hádky, ale nezaujate sa pokúste prebrať argumenty protistrany. Vždy sa pritom snažte zamerať na problém a nie na osobu či prípadné antipatie, ktoré k nej pociťujete“ (Piatnicová, 2009, s. 1).

Vedieť vypočúť aj tú druhú stranu je veľmi potrebné pri riešení konfliktov. Predchádzať zas a znovu nepríjemnostiam v podobe hádok chce istú dávku empatie

každého z nás. Byť sebecký a nepočúvať druhých len napomáha konfliktom a pridáva zbytočné problémy. Vzájomne sa treba tolerovať a spoločne sa snažiť riešiť vzniknutý konflikt. Hľadanie nejakého prijateľného riešenia.

Ved' utváranie a udržiavanie dobrých medziľudských vzťahov je to najdôležitejšie pre príjemný život na Zemi. Ľudia by si mali vzájomne napomáhať, podporovať sa, príjemne spolu vychádzať a hlavne správne komunikovať. Nie si fyzicky alebo psychicky ubližovať, podryvať autoritu, podkopávať dôstojnosť alebo očierňovať niekoho meno v spoločnosti.

„Záleží takisto na tom, či si účastníci (alebo aspoň jeden z nich) prajú, aby sa konflikt vyriešil, resp. urovnal. Ľudia si v priebehu socializácie vypracujú rôzne spôsoby riešenia konfliktov a svoj preferovaný spôsob sa potom snažia využívať čo najviac. Žiadny jediný spôsob riešenia ale nie je vhodný pre každú konfliktnú situáciu, preto je vhodné osvojiť si viac spôsobov a snažiť sa ich uplatňovať v závislosti na druhu či príčinách konfliktov“ (Botek, 2007, s.10). Ako som už spomenula, každý sme jedinečný, povahovo rozdielny, niekto kto je nám sympatický, nemusí byť sympatický môjmu kamarátovi, susedovi, mame, či ocovi alebo ostaným.

„Ak sa budete za každú cenu snažiť zvíťaziť, skôr či neskôr nad vami zvíťazia vaše emócie. Skúste preto "zabudnúť" na svoje jediné možné riešenie problému. Pozrite sa na vec z iného uhlu pohľadu a nájdite iné možnosti. To isté navrhnete protistrane. Takto budete musieť obaja ustúpiť, ale zároveň sa spoločne dostanete do situácie hľadania východiska“ (Piatnicová, 2009, s. 1). Každý z nás by si mal uvedomiť, že nie je dokonalý a každý z nás robí chyby, či už v komunikácii alebo v medziľudskom styku vo všeobecnosti.

Preto pri konfliktných situáciách je potrebné vedieť reagovať viacerými spôsobmi, nie je možné pri riešení hádok použiť vždy rovnakú taktiku alebo metódu. „Jedným z bežných spôsobov „riešenia“ konfliktov je neriešenie. Ide buď o únik ("vycúvanie" z konfliktu) alebo o vyhýbanie sa konfliktogénnym situáciám. Tento spôsob riešenia nie je a priori nevhodný, ale nie je možné ho využívať zakaždým. Ďalším typom reakcie je konfrontácia, ktorú môžeme chápať ako určitý boj, zrážku dvoch názorov, dvoch spôsobov riešenia a ten, kto rieši konflikt konfrontačne, sa pokúša presadiť svoje riešenie“ (Botek, 2007, s. 10). Ale vnútiť na silu niekomu druhému svoj názor, presvedčenie na nejakú konkrétnu vec tiež nie je „najšťastnejším“ riešením, vedieť samozrejme podať svoje myšlienky správne (využitie persvázie, tón hlasitosti, spôsob gestikulácie a iné atribúty) sú len prínosmi a samozrejme napomáhajú k vyriešeniu hádok a nepríjemností.

Lenže podľa Boteka (2007, s. 10) je „takmer vo všetkých konfliktných situáciách vhodné využiť spôsob reakcie, a to riešenie konfliktu, pričom sa obe strany snažia riešiť problém k čo najväčšiemu prospechu všetkých zúčastnených. Niekedy pri tom pomáhajú rôzne neformálne či formálne rozhovory, a to buď s pomocou alebo bez pomoci prostredníka (facilitátora alebo mediátora). Vždy je vhodné uplatniť empatiu často i asertívne techniky. A vždy je nutné snažiť sa riešiť príčiny konfliktu nielen jeho dôsledky. Zásadne pre úspešné vyriešenie problému je teda rozoznanie jeho podstaty. Ľudia veľmi často nevidia rovnaké problémy rovnako a vidia problém svojim spôsobom“. Aby bolo v budúcnosti možné predchádzať ďalším nemilým situáciám je potrebné analyzovať aj to, čo predchádzalo konfliktu.

3.2 Hnev a jeho potláčanie

„Zo všetkých emócií hnev je emócia najbežnejšia a najmocnejšia. Má rôzne prejavy: zlosť, zúrivosť, rozhorčenosť, besnenie, nenávisť, pobúrenosť, pomstychtivosť. Neprejde snáď jediný deň, aby sme nezažili v nejakej forme hnev, či už náš vlastný voči niekomu inému, alebo hnev niekoho iného voči nám“ (Bubák, 2006, s. 1). Každý z nás si určite vie spomenúť na nejednu nepríjemnú situáciu, v ktorej sa v živote ocitol. Či už sa jedná o nejaký „trapas“, hanbu, alebo hádku. Ku konfliktom neodškriepiteľne patrí hnev, zlosť alebo nervozita. Hnev je ľudskou emóciou, ktorú pociťujeme napríklad keď sa deje nejaká nespravodlivosť, krivda, keď sa nám niečo nepáči. Ide zase o subjektívne vnímanie každého z nás. „Nie sme rovnakí a týka sa to aj hnevu. Niektorí majú jednoducho „horúcejšie hlavy“ než ostatní a vedia sa ľahšie a intenzívnejšie nahnevať. Nie všetci však prejavujú svoju zlosť nejakou hlučnosťou. Niektorí sú chronicky podráždení a mrzutí alebo sa spoločensky uzavrú, či fyzicky ochorejú. Pre ľudí, ktorí sa ľahko nahnevajú, je príznačná nízka tolerancia voči frustrácii. Prečo sú takí? Z mnohých dôvodov. Jedna príčina je genetická alebo fyziologická. Je dokázané, že niektoré deti sa narodia výbušnejšie, precitlivejšie, so sklonom ľahšie sa nahnevať. Tieto znaky sa prejavujú od veľmi raného veku. Ďalší dôvod je sociokulturálny. Hnev sa často považuje za negatívny, učia nás, že je v poriadku prejavovať úzkosť, depresiu alebo iné emócie, ale nie prejavovať hnev“ (Jesenská, 2006, s. 1).

Viesť rozhovor s človekom, ktorý má sklony k hnevu, či už je výbušný alebo v momentálnej situácii má zlú náladu a vedieť to v danej chvíli aj rozpoznať, nie je jednoduché, preto nie je najšťastnejšie riešenie nadviazať komunikáciu. „Komunikácia s

nahnevaným človekom patrí medzi problémové komunikácie. Ak vieme, že hnevľivá alebo zlostná reakcia je typická pre danú osobu, máme určitú výhodu. Existujú osoby, pri ktorých sa ťažko uplatňujú komunikačné techniky. Ide o takzvané hostilné osoby, ktoré sú v zásade vždy zatrpknuté a nepriateľsky naladené. Neustále vyjadrujú svoju nespokojnosť, všetko kritizujú, nič im nie je dobré. Ich okolie má pocit, že stále kričia a sú nahnevaní“ (Jesenská, 2006, s. 2). A je teda možná bezkonfliktná komunikácia s takýmto človekom? Vedieť kritizovať okolie, vyjadrovať nesúhlas, alebo robiť zlú klímu, vie každý, ale potom napraviť a urovnať nepríjemnosti je ťažšie. „Existuje recept na ovládanie hnevu? Taký recept neexistuje. Jestvujú však vyskúšané návody:

1. Snaž sa tmiť hnev v zárodky. Čím viac horkých slov sa poviem, tým ťažšie je zadržať a neísť ďalej. Neznásobuj horkosť vyhrabávaním starých hnevov.

2. Keď máš chuť hovoriť veľmi hlasno, hovor veľmi ticho.

3. Prv než čokoľvek povieš alebo urobíš v stave pobúrenia, polož si otázku „prečo?“.

4. Keď máš dôvod k hnevu, povedz si: „To je vynikajúca príležitosť popýšiť sa sebaovládáním.“

5. Ak si ženou, pripomeň si, že v priebehu rokov častý hnev dodáva tvári trvalý, odpudzujúci výzor.

6. Je rozumné zažehnať hnev aj fyzickou prácou, gymnastikou, behom, drhnutím dlážky. Pomerne najťažšie je nedať sa vyprovokovať, neodpovedať hnevom na hnev“ (Štefanovič, 1968, s. 99). Keď si každý z nás prečíta rady, ktoré Štefanovič načrtol vo svojom diele, a jednoducho sa len zamyslí nad slovami zistí, že predchádzať hnevu je celkom jednoduché. Ale uvedomiť si to v pravej chvíli, v danej situácii je už trošku ťažšie a chce to hlavne odhodlanie v pozitívnu zmenu, „chtíč“ a vnútornú silu.

Človek, ktorý pociťuje hnev a dá ho aj patrične najavo vo svojom okolí pri komunikácii, vytvára (chcene ale možno aj nechcene) konflikt, alebo sa oň snaží. Agresivita nikdy neprinášala do medziludských vzťahov nič pozitívne. Výbušný človek je nebezpečný nielen pre svoje okolie, ale samozrejme ubližuje aj samému sebe. „Veľký vplyv má nehostinné rodinné prostredie, nedostatok citového uspokojenia, ľahostajné alebo odmietavé rodičovské postoje, trestajúci spôsob výchovy v detstve. Veľmi nepríjemná je i takzvaná hysterická komunikácia. Vyznačuje sa tým, že komunikujúci má sklon dramatizovať rozhovor, zvýšene púta na seba pozornosť, má teatrálné vystupovanie, oznamuje katastrofické scenáre a pod. Pri takýchto rozhovoroch je vhodné invektívy prechádzať bez komentára a rozhovor čo najrýchlejšie ukončiť. Ich hnev často prechádza

do agresívneho prejavu. Súvisí zvyčajne s ohrozením ich vlastného sebaponímania“ (Jesenská, 2006, s. 2). Výchova človeka je prvoradou úlohou každej rodiny, vedieť poskytovať najzákladnejšie potreby, ako sú láska, neha, úsmev, milé slovo sú veľmi nevyhnutné pre správny a plnohodnotný vývoj človeka (v otázke nemateriálnej sféry). Ak niekto vyrastá v prostredí, kde je veľa kriku, hádok, alebo nadávok, je veľká pravdepodobnosť, že na človeku to zanechá stopy. Proces socializácie a začleňovania môže naberať úplne iný spád, z človeka môže vyrásť vagabund, problémový jedinec.

Otázka hnevu je veľmi obširná. Človek buď hnev alebo nespokojnosť dá patrične najavo aj okoliu, alebo je možnosť „potlačenia“ zlosti v samom sebe. Nie je to však jednoduché, ale ani jedna z možností nie je tá najideálnejšia. V prvom prípade človek samozrejme svojím výbušným správaním môže odpudzovať ľudskú spoločnosť a tým prichádzať aj o medziľudské kontakty, ale v druhom prípade tiež môže škodiť hlavne sebe samému, čo sa týka duševnej stránky. Vedieť si uvedomiť, že je potrebné v niektorých situáciách zachovať si chladnú hlavu nie je jednoduché. Ide o dlhodobý, celoživotný proces. Tam kde je hnev, tam sú aj nepríjemnosti a konflikty. Vždy existuje niekoľko variant ako reagovať v konkrétnej situácii, ale vedieť sa vyvarovať hnevu pri nespokojnosti je prospešné, nielen pre samotných aktérov, ale aj pre spoločnosť.

„Hnevom situáciu iba zhoršujeme a nie riešime. Tak isto sa stane, že hnev narastá a stáva sa neprimeraným. Namiesto toho, aby zostal v rovine pozitívnosti, stáva sa ešte ničivejší a všetko zhoršuje. Teda hnev či už je opodstatnený, alebo neopodstatnený, je vlastne v ľudskej spoločnosti zbytočný a je prejavom výsadne zvieracím. Ešte horšie je vtedy, keď hnev neprejavujeme a dusíme ho v sebe. To môže viesť k zákernostiam a keď hnev udusíme úplne, môže to mať aj zdravotné následky“ (Pueblo, 2004, s. 1). Vždy existuje aj iné riešenie konfliktu, pretože hnevom sa všetko len zhoršuje, preto je potrebné si to čo najskôr uvedomiť a osobne sa na tým aj zamyslieť. „Prejavy hnevu najčastejšie narušujú vzťahy medzi ľuďmi. Nakoniec môžu viesť k izolácii a bolestnej osamelosti. I keď prejavy hnevu majú často svoj dôvod, sú väčšinou prehnané a nepríjemné situácie, ktoré ho vyvolali“ (Praško, 2003, s. 46). Používať hnev ako riešenie problémov, hádok či medziľudských konfliktov nikdy nebolo správne pre nikoho z nás a ani nikdy nebude.

3.3 Zmierňovanie a riešenie konfliktov pomocou pochopenia druhých

Riešenie konfliktov je jednou z najdôležitejších otázok interakcie v dyadických vzťahoch a v malých skupinách, lebo zásadne ovplyvňuje stabilitu určitého (sociálneho) celku. Neriešené konflikty pôsobia deštruktívne na každého, koho sa konflikt dotýka. Domnievame sa, že na vznik a dôsledky deštruktívnych konfliktov majú významný vplyv aj také rysy osobnosti, akými sú: neústupčivosť, útočnosť (agresivita) atď. Konfliktní ľudia totiž: tvrdošijne trvajú na svojom, neakceptujú názory iných, nie sú schopní sa vžiť do situácie druhého, obviňujú a vyhrážajú sa, prikazujú, podceňujú a zhadzujú iných. Spôsobilosť každého z nás konštruktívne riešiť konfliktné situácie je úzko zviazaná s jeho spôsobilosťou komunikovať a ním uplatňovaným štýlom vedenia (Vyšňovský, 2006, s. 5).

Keď už nejaký konflikt medzi ľuďmi vznikol je potrebné ho riešiť pre dobro všetkých zúčastnených. V prvom rade je nevyhnutné racionálne zmýšľanie a „schladiť“ si hlavu. Výbušnosť a neustála útočnosť na problémoch len pridáva. Vedieť sa ovládať vo vypätých situáciách chce veľkú dávku sebaovládania, kontroly a rozmyšľania. Závisí to samozrejme aj na sile a vôli osobnosti každého človeka. Charakterové črty, výchova alebo vplyv okolia zohrávajú taktiež veľkú úlohu.

„Porozumieť si môžeme vtedy, ak máme niečo spoločného. Na všetko, stačí niečo. Ak však má mať komunikácia zmysel, musíme sa tiež od seba líšiť, aby sme si mali čo vymieňať, čo oznamovať. Všetci zase nie byť každý z iného cesta, to by sme boli natoľko odlišní, že by jeden druhému nemohol porozumieť“ (Plaňava, 2005, s. 25-26). V takom prípade by bolo viac než pravdepodobné, že konflikty by boli medzi takýmito ľuďmi na dennom poriadku. Prvoradé je ale snaha o zmierňovanie medziľudských konfliktov a to aj pomocou pochopenia myšlienok tých druhých pri vzájomnej komunikácii. V každom medziľudskom vzťahu vznikajú nezhody a konflikty, je to úplne normálne. Každé spolunažívanie prináša so sebou aj rôznorodosť, a preto je potrebné vzájomné vnímanie, spolupráca a pochopenie.

Pochopenie druhej strany je veľmi dôležité a nevyhnutné, nielen pri vzniku, ale aj pri riešení vzájomných nedorozumení. Keď človek nevie počúvať názor a myšlienky ostatných, ktoré sú odlišné od jeho, neexistuje zmierňovanie konfliktov a ani pochopenie.

„V konkrétny prípadoch môže najčastejšie dochádzať k nedostatku pochopenia:

1. z nepozornosti,
2. z dohadov,

3. zo zlostného reagovania na odlišný názor,
4. z nejasného alebo nepresného vyjadrovania.

Zaujímavé pritom je, že čím väčšie je napätie medzi zainteresovanými, tým väčšia je pravdepodobnosť, že jeden druhého pochopí opačne a že opačné, resp. nesprávne pochopenie sa ešte zväčší pri používaní vulgárnych výrazov so značným emocionálnym nábojom“ (Štefanovič, 1968, s. 187).

Vedieť sa vžiť do pocitov a samozrejme sa zamyslieť aj nad myšlienkami a názormi toho druhého je neoddeliteľnou súčasťou pri riešení medziľudských problémov. Vzájomná komunikácia (vzájomne sa počúvať) a akceptácia pri vzájomnom kontakte (rozhovore) je prirodzená. Vedieť byť empatický voči ostatným je potrebné. „Empatia v rozhovore naozaj poskytuje pocit istoty a bezpečnej pôdy pod nohami. Empatia je akousi zárukou, že nejestvuje „zakázaná zem“, nejestvuje téma, o ktorej by nebolo možné rozprávať. Čím viac sa darí rozhovor empaticky počúvať, tým väčší predpoklad je, že vzťah medzi ľuďmi, ktorí sa takto rozprávajú, začne prehlbovať“ (Dobšovič, 1995, s. 106).

Samolúbosť či egoizmus pri komunikácii alebo styku medzi ľuďmi nemá čo hľadať, pretože v takom prípade nejde o správne fungovanie spoločnosti. Žiadny človek (egoista) si nikdy sám od seba neuvedomuje že sa správa alebo koná egoisticky. Egoista je človek, ktorý je maximálne neprispôsobivý iným názorom, ako tým svojim, čo je v spoločnosti pre správne fungovanie absolútne neprípustné. Každý z nás by mal rešpektovať názor toho druhého a vedieť aj správne vyjadriť svoj nesúhlas, ale to chce neustále učenie. Pretože každá situácia, každá persona a každý moment v konkrétnom probléme je rôznorodý a neopakovateľný.

Snaha správne sa začleniť do spoločnosti je na každom z nás. Pojmy ako tolerancia, pochopenie, spolupatričnosť, akceptácia a iné, by nemali byť cudzie nikomu z nás. Treba brať druhého človeka ako partnera (vo vzťahu) a rešpektovať to, aký je, ako uvažuje, ako cíti. Akceptovať názor druhého, ale vedieť vyjadriť svoj vlastný. Neodsudzovať iných za to, čo robia a ako sa chovajú, bez toho, aby ste sa opýtali na ich dôvod a videli svet ich očami. Tolerancia a rešpekt sú základom k slobodnému spolužitiu a voľnému priebehu citov a lásky vo vzťahu (Zacharová, 2011, s. 1). Vzájomné rešpektovanie napomáha k tvorbe a aj správne udržovaniu medziľudských vzťahov v spoločnosti.

3.4 Kompromis a asertivita ako prostriedky zabránenia alebo odstránenia konfliktu

„Človek žije svoj život medzi ľuďmi a s nimi. Formovanie a rozvoj jeho osobnosti sa realizuje v zložitom systéme spoločenských vzťahov, ako sú etické, ideologické, ekonomické a pod. prostredníctvom kontaktu s druhými ľuďmi sa človek zúčastňuje na dianí spoločnosti, utvára a vyjasňuje si základné životné pozície, postoje a motívy“ (Hlaváčová, 2007, s. 18). Správne začlenenie osoby do spoločnosti chce v prvom rade dobrú výchovu prvotnými, základnými atribútmi – rodičmi. Pri každodennej komunikácii dochádza často k rozdielnym názorom na konkrétnu problematiku a tým prichádzajú aj nezhody. Je to úplne bežná vec, akceptovaná každým. Preto ďalším prostriedkom ako predísť alebo riešiť vzniknuté medziľudské konflikty je kompromis. Byť do určitej miery tolerantným, zdôrazňujem slovné spojenie – „určitej miery“ a vytvoriť nejaký kompromis je prirodzené pri správnom medziľudskom vychádzaní. Tolerancia voči ostatným nie je nikdy na škodu, pokiaľ to ostatní nezneužívajú. V takom prípade to ani nie je správne. Aj samotné zneužívanie niekoho, kto nie je schopný povedať NIE a všetko toleruje je z pohľadu etiky neprípustné a to v každej spoločnosti. Treba mať stanovené hranice, s ničím to netreba preháňať. Zase na druhej strane byť nekompromisným nie je tiež správne.

„Vyjednávanie je proces, v ktorom dve alebo viac strán hľadajú spôsob ako uspokojiť svoje záujmy a potreby. Z tohto dôvodu spolu viac alebo menej úspešne komunikujú. Efektívnou cestou vo vyjednávaní je myslieť nielen na uspokojenie svojich záujmov, ale i záujmov druhej strany. Ak sa to podarí môžeme hovoriť o situácii výhra – výhra (konsenzus alebo kompromis).Efektívne vyjednávanie sa možno naučiť“ (Ondrušek , 2004, s. 25). Samozrejme istá dávka asertívneho správania by nemala chýbať nikomu, vedieť si obhájiť svoj názor, tým správnym spôsobom je umenie, ktoré je potrebné sa učiť.

Človek má mať pozitívny postoj k druhým ľuďom ale i primerané sebavedomie. Celou svojou osobnosťou má oznamovať, že jeho požiadavka je oprávnená a splniteľná a druhá strana nemá mať iný záujem ako danú vec, problém, či situáciu kladne vyriešiť. Správať sa primerane sebaisto, vedieť počúvať druhých a aj pristúpiť ku kompromisu. Byť schopný zmeniť svoj názor na základe pádných argumentov. Požiadat' o láskavosť, prijať alebo poskytnúť pomoc, či priznať si chybu nie je trápne. Asertívne správanie v komunikácii má byť pokojné, vtedy človek pôsobí uvoľneným dojmom – teda jeho slovný, ako aj mimoverbálny prejav je bez akéhokoľvek napätia, agresivity či pasivity.

Komunikácia má byť primerane hlasná, zrozumiteľná, tempo reči rovnomerné. Očný kontakt taktiež „priamy“. Takto asertívne konajúci jedinec vytvára okolo seba pohodu, šíri istotu, entuziazmus, dobre sa orientuje v sociálnych situáciách (Hlaváčová, 2007, s. 30). Vedieť správne, pohotovo a prirodzene reagovať v rozhovore je prospešné pre všetkých zúčastnených. Veď „dobrá“ komunikácia prospieva každému z nás, či už ide o zlepšenie nálady, odľahčenie, upustenie od každodenných stresov a iné.

Podľa Hlaváčovej (2007, s. 30-31) aj asertívne správanie v komunikácii má svoje zásady, ktorými by bolo najvhodnejšie sa riadiť:

- „- informácie podávať za podmienok dobre nadviazaného vzťahu a vo vhodnej situácii (pozor na nedostatok času, netrpezlivosť, vyrušovanie, prerušovanie a pod.),
- rozsah informácie by mal byť úmerný schopnostiam druhej strany spracovať ho osobne,
- obsah informácie by sa mal týkať všetkého, čo je jadrom problému z hľadiska oboch strán,
- začať hovoriť by mal ten, ktorý iniciuje riešenie prípadného problému,
- zvážiť, kedy má k rozhovoru dôjsť, kedy je najvhodnejšia situácia k odovzdaniu informácie,
- zvážiť, komu informáciu oznámiť (jedincovi, kolektívu, rodičovi a pod.),
- pripraviť sa na spôsob, ako budeme informáciu odovzdávať,
- rešpektovať to, že i jednoduchá informácia má určitý formatívny účinok na účastníkov komunikácie.

Snažiť sa riadiť takýmito alebo podobnými zásadami, ktoré môžu ponúkať aj iné literatúry rôznych autorov, pri komunikácii s druhými osobami je v záujme nielen každého z nás, ale samozrejme prospieva aj všetkým zúčastneným komunikačného procesu. Pretože medziľudská komunikácia patrí medzi najzákladnejšie prvky a potreby ľudí.

„Asertívna komunikácia sa však vyznačuje predovšetkým tým, že okrem rešpektovania svojich vlastných práv rešpektujeme aj práva iných. Nepresadzujeme sa teda na úkor niekoho, ale tak aby boli spokojné obe strany. Iným slovom by sa to dalo nazvať kompromis. Asertivita nás teda učí, ako komunikovať tak, že budem mať sám seba v úcte a aj iných si budem vážiť“ (Dobšovič, 1995, s. 28). Byť asertívny voči ostatným by malo spadať medzi základné vlastnosti každého z nás, pretože potreba vžiť sa do osoby druhého je nevyhnutné. Nikdy predsa nevieme kedy budeme potrebovať „pomoc“ od toho druhého.

3.5 Optimistické naladenie a záujem o spoločnosť

Existuje nespočetné množstvo prostriedkov, ako medziľudské konflikty riešiť, ale vedieť vhodne vybrať v danej situácii ten „najsprávnejší“ nie je vždy tak jednoznačné. Ďalším takýmto preventívnym prostriedkom je pozitívne naladenie. Pohľad na dobre naladeného človeka vzbudzuje prirodzene v každom z nás istú dávku optimizmu. Pozerať sa na usmiateho človeka sa nedá ani porovnávať s človekom zamračeným, alebo s nahnevaným výrazom na tvári. To pôsobí traumatizujúco na neho samotného, aj na okolie, ktoré ho obklopuje. V takomto prípade sa zvyšuje aj riziko vzniku nepríjemných situácií, ako sú aj konflikty. Pesimizmus je ďalším negatívom čo môže napomáhať k medziľudským nezhodám. A preto je potrebné sa mu snažiť vyhýbať, pretože niekedy stačí jeden pohľad, jedno nepríjemné slovo a začína hádka.

Dobre naladený jedinec vplýva na okolie pozitívne, ale aj na samého seba. S pozitívne naladeným človekom má záujem komunikovať každý, pretože je menšia pravdepodobnosť vzniku konfliktu.

Azda neexistuje nikto taký, čo by nebol rád v spoločnosti druhých ľudí. Ide predsa o socializáciu samého seba a ostatných. Nikto nechce ostať v živote sám. „Život môže byť veľmi smutný a ťažký práve vďaka nedobrym medziľudským vzťahom. Zbytočné sú úspechy v práci, ak človek prežíva osobnú tragédiu, lebo sa mu napr. rozpadáva manželstvo. Nemá potešenie z bohatstva a peňazí človek, ktorý je sám a nedarí sa mu nadviazať plnohodnotný vzťah s iným človekom“ (Dobšovič, 1995, s. 95). Najzákladnejšou nehmotnou (nemateriálnou) potrebou ľudského jedinca, je komunikácia s blízkymi. Hlavne plnohodnotná, nenásilná a príjemná komunikácia. Viest' s niekým rozhovor plný hrubých slov, nadávok, narážok nie je príjemný nikomu. O takú komunikáciu nemá záujem nikto.

„Optimisti a pesimisti sa líšia mnohými spôsobmi, ktoré výrazne ovplyvňujú ich život. Či už je to spôsob pristupovania k problémom a výzvam, ktorým človek v živote musí čeliť alebo v spôsobe a úspešnosti zvládania nepriaznivých životných udalostí. Optimistické myslenie spočívalo v názore, že svet je vo svojej podstate dobrý a má zmysel. Človek môže očakávať uskutočnenie svojich predstáv, môže kontrolovať svoje prostredie a svoj osud. Svet bol stvorený dobromyseľným božstvom. Pesimistické myslenie môžeme pozorovať v predstave človeka ako bytosti, ktorá je v svojej podstate zlá, bez možnosti odstrániť alebo znížiť svoje utrpenie a frustráciu svojich cieľov. Život nemá zmysel a existenciu tohto sveta nie je možné zmysluplne vysvetliť“ (Rošková, 2011, s. 7).

Problematika optimizmu a pesimizmu s týka každej sféry ľudskej spoločnosti, aj medziľudskej komunikácie a riešenia problémov v nej. Optimisticky naladený človek bude predsa riešiť konflikt úplne iným spôsobom ako pesimista. Pesimista si možno mnohokrát povie, že riešenie neexistuje a nemá snahu ani o vyriešenie. V takom prípade ide skôr o deštruktívny spôsob riešenia (a teda neriešenia) konfliktu. Existuje ľahké rozlíšenie medzi optimistom a pesimistom pri riešení problémov a nedorozumení.

„Optimisti:

- vyhľadávajú informácie o probléme
- plánujú a používajú na problém orientované stratégie
- používajú pozitívne prerámovanie problému
- usilujú sa nájsť pozitíva v nepriaznivej situácii
- používajú humor
- snažia sa akceptovať realnosť situácie

Pesimisti:

- potláčajú myslenie na problém
- snažia sa odosobniť od problému („mňa sa to netýka“)
- sústreďujú sa na negatívne aspekty problému
- vyhýbajú sa problému na kognitívnej a behaviorálnej úrovni
- otvorene popierajú existenciu problému
- opúšťajú snahu vyriešiť daný problém“ (Rošková, 2011, s. 27).

Optimizmus je teda ďalším prostriedkom, pomocou ktorého je možné sa vyvarovať konfliktom, alebo ich aj riešiť. „Potešenie a radosť dávajú životu úplne iný rozmer. Optimizmus pomáha a dodáva energiu. To je podmienka šťastného života, ale je to i podmienka úspešnej liečby v prípade ochorenia. Optimizmus pomáha prekonávať mnohé ťažkosti a prekážky. Optimistický človek verí v úspech a dobrý výsledok. Smiech, humor a dobrá nálada predlžujú život. Smiech podporuje vylučovanie hormónov šťastia, posilňuje imunitný systém, brzdí tvorbu stresových hormónov. Smiech je nákazlivý, prenáša sa na okolie. Veselý človek prináša dobrú náladu. Býva výborný spoločník, v spoločnosti je vítaný a obľúbený. Taký človek určite nebýva sám a nežije v izolácii. Zostaňme ešte pri izolácii“ (Šarafín, 2010, s. 1). Vždy je v spoločnosti vítaný človek, ktorý sa na svet „usmieva“ a je pozitívne a dobre naladený. Taký ľudia vedia zdvihnúť náladu a dodať energiu. Preto je v dnešnej dobe optimizmus potrebný a nevyhnutný.

3.6 Vľúdne slovo či úsmev

„Spoločnosť tvoria ľudia, ktorí jestvujú vedľa seba, v istom zmysle akoby spolu, ale každý si stráži pole svojich záujmov, do ktorého dovoľuje vstup „tým druhým“ iba na základe dohody, ktorá vopred vymedzuje čas, dosah a účel takého „vstupu““ (Diatka, 2005, s. 130). Zoskupovanie sa v spoločnosti je prirodzené a nevyhnutné pre každého človeka, ale v každej skupine ľudí a spoločnosti vznikajú konflikty. Každý konflikt je ale riešiteľný, ale každý je rozmanitý a preto aj riešenia a návody na ich riešenia sú taktiež rôznorodé. Niekedy vo vypätých situáciách stačí len pekný úsmev, pohladenie alebo vrúcny pohľad a razom sa konflikt zmierňuje. Treba však vedieť použiť takéto „zbrane“ v ten správny čas. Prírodzene usmievavý človek robí radosť nielen sebe, ale aj ostatným naokolo. Pri konfliktoch je najlepšie používať rozum, nenechať sa vyprovokovať k ďalšiemu hádaniu. Niekedy nie je na škodu povedať si v duchu: „Nechám to tak a radšej ustúpim“. Snažiť sa nenápadne odbočiť od nepríjemnej témy je niekedy tiež dobrý riešením. Alebo zahovoriť to úplne nejakou inou informáciou a postupne tým nechať vychladnúť aj emócie nahromadené medzi aktérmi.

Slová niekedy vedia viac zabolieť od milovanej osoby, ako facka od cudzieho človeka, preto je potrebné dávať si pozor, čo a kedy vypustíme z úst. Slová sú potrebné ale často aj nepotrebné. Riešením konfliktu sa kľudne môže stať nielen prívetivé prihovorenie sa, ale aj úsmev. Čiže nielen verbálna komunikácia môže dopomôcť k riešeniu hádky, ale aj komunikácia neverbálna. Niekedy stačí mimika na to aby sa dvaja pochopili. Slová niekedy vedia narušiť vzájomný vzťah, ale nenútený a prirodzený úsmev použitý správne vo vyhrotenej situácii, môže hneď a zaraz vyriešiť nepríjemnosti a hádky. Ale „strojený“ úsmev môže niekedy viac uškodiť, ako dopomôcť k riešeniam. Vedieť byť spontánny a prirodzený je základ. Pretváрка, faloš a zbytočné klamstvá nie sú v žiadnej spoločnosti morálne prípustné a ani správne.

Súbor zásad správnej diskusie je komunikačná pomôcka pre nekonfliktné rozhovory. Je výhodné, keď si ju osvoja aktéri komunikačného procesu, ktorí sa neodhodlávajú sváriť medzi sebou, ktorí chcú ťahať za jeden povraz. Ktorí sa chcú dorozumievať stále rovnako (bez nedorozumení) ako do teraz, a ešte účinnejšie a kvalitnejšie (Bruber, 2005, s. 47). Vedieť sa správne dohovoriť s druhými ľuďmi chce samozrejme zrozumiteľné komunikovanie, aby bolo každému jasné o čom je vlastne reč. Samozrejme tak ako v komunikačnom procese je potrebné hovorenie, tak aj aktívne vnímanie a počúvanie je dôležité.

Vaša reč musí byť jasná. Nejasnosť so sebou prináša dva hlavné problémy. Buď rečník sám svojej tematike, o ktorej hovorí, nerozumie, alebo chce niečo skrývať alebo zastierať. Ale aj nízka zrozumiteľnosť môže pokaziť aj najúprimnejšie myslenú zhodu, porozumenie, výmenu informácií. (Bruber, 2005, s. 48). Rečník sa musí vedieť správne vyjadrovať, pretože sa môže stať že druhá strana pri komunikácii pochopí niečo nesprávne a hneď nastane konflikt (nechcený). Pri riešení konfliktu teda môže pomôcť nielen správne objasnenie danej veci, ale aj príjemné prihovorenie sa, či dokonca prirodzený a úprimný úsmev. Konflikty sú nepríjemnou záležitosťou pre každého z nás. Vedieť sa popasovať s ťažkými situáciami nie je jednoduché, ale je to potrebné.

3.7 „Hovoriť je striebro, mlčať je zlato“

„To, ako sa k sebe navzájom správame v konfliktnej situácii, je jedna z najdôležitejších vecí, na základe ktorej si o druhých vytvárame obraz a mienku. Ak nás nikto nenaučil s konfliktom efektívne narábať, ak nás nikto nenaučil zručnostiam, ktoré pomáhajú efektívnejšie prekonať bariéry, ktoré v konfliktoch medzi ľuďmi vznikajú, používame len to, čo sme videli u druhých. A keďže ani tých druhých nikto neučil riešiť konflikty, ich spôsob správania nemusel byť vždy práve ten najvhodnejší pre riešenie konfliktu, problému alebo vzťahu, v ktorom boli“ (Bednařík, 2001, s. 9-10).

„Hovoriť je striebro, no mlčať je zlato“. V určitých prípadoch pravdivé príslovie, ktoré asi pozná každý z nás. Platí to hlavne vtedy, keď vo vzťahu medzi dvomi alebo viacerými ľuďmi vznikne nedorozumenie. Pravda, niekedy je lepšie byť ticho, ako obrazne povedané, prikladať drevo do ohňa. Ako je už známe, vypäté situácie (hádky či konflikty) sú každodennou súčasťou, preto je potrebné učiť sa im predchádzať a aj riešiť. Preto nie vždy pôsobia vo vypätej situácii slová ako balzam na dušu. Môžu aj druhú osobu/osoby citovo raniť, uraziť alebo zabolieť. Preto človek musí najprv rozmýšľať čo a kedy povedať a snažiť sa vedieť aj pri konflikte kontrolovať. Pretože slová, ktoré vypustíme z úst sa už nikdy nedajú vziať späť, tieto slová môžeme neskôr aj ľutovať a môže nás to mrziť. Mnohokrát sa stáva, že človek v afekte, pri hádke vypustí z úst aj také slová, ktoré by „v normálnej“ chvíli nepovedal. Potom to mrzí nielen toho, komu boli adresované, ale aj toho kto ich povedal. A samozrejme je teda dobré hovoriť, ale v istých situáciách je lepšie mlčať.

„Existuje veľa rôznorodých zručností aj vedomostí, ktoré nám môžu pomôcť efektívne sa správať v konfliktoch. Prostredníctvom zážitkového učenia, v neohrožujúcom

prostredí tréningu, sa môžeme naučiť zručnosti ich skúšaním v simulovaných situáciách, s ktorými sa môžeme stretnúť, alebo sme ich už aj na sebe zažili v realite. Takto, podobne ako v autoškole, si za podpory učiteľa nacvičujeme zručnosti a „pravidlá premávky“, bez rizika, že by sme niekomu mohli ublížiť. Neskôr ich môžeme aplikovať v reálnych situáciách bežného života“ (Bednařík, 2001, s. 24). Učiť sa reakciám na predchádzanie alebo riešenie možných konfliktov, ktoré môžu nastať v budúcnosti je potrebné, ale nie sú vždy účinné. Žiadna situácia sa nikdy v živote nezopakuje tak, ako sa už stala. Existuje mnoho modelov vzniku konfliktov a každý je niečím odlišný. „Zručnosti pri riešení konfliktov – sú ďalší faktor, ktorý nám dodáva sebavedomie, ako sa zachovať, keď sa do konfliktnej situácie dostaneme, ako vieme so záťažovými situáciami „narábať“, ako ich vieme ovplyvniť, aby sme boli spokojní. Ak tieto zručnosti nemáme, tak sa bojíme, čo urobíme. Ak sa bojíme, náš postoj ku konfliktom iste nebude pozitívny. Učením sa zručností prostredníctvom tréningu – tak, ako sa učíme šoférovať, maľovať, šiť, čítať alebo písať, môžeme sa učiť riešiť konflikty a zmeniť svoj postoj k nim“ (Bednařík, 2001, s. 24). Tieto cenné rady si treba samozrejme ale v prvom rade uvedomiť a zamyslieť sa nad nimi, a v druhom rade ich treba vedieť aj do budúcnosti aplikovať. Ale aplikácia chce aj vnútorné presvedčenie a chcenie. Treba vždy začať od samého seba. Vedieť sa v konflikte vniesť do vlastného zmýšľania a vnímania optimizmus. A zmeniť tak svoj pohľad na hádku a nehody. Preto niekedy radšej nepovedať nič a nechať si to vo svojom vlastnom vnútri je omnoho rozumnejšie ako si ďalej vzájomne slovne ubližovať.

„Konflikt je náročnejší ako bežná komunikácia s ľuďmi. Môžeme naň v podstate reagovať dvomi základnými spôsobmi – vedomým a nevedomým. Pod vedomým prístupom sa myslí zámerný, naučený, cieľavedomý postup, ktorý si plne uvedomujeme a ktorým sa riadime. Nevedomý spôsob, nepresne nazývaný obranný mechanizmus, znamená spontánnu, možno tiež naučenú reakciu, ktoré nemáme plne pod kontrolou. Obranné mechanizmy mali a dodnes aj majú obranný význam, ochraňujú človeka pred nepriaznivými vplyvmi prostredia“ (Rusiňák, ml., 2011, s. 39). Aj mlčanie patrí medzi najzákladnejšie a najbežnejšie obranné mechanizmy, ktorý je v určitých situáciách oveľa účinnejšie ako komunikácia. Pokračovanie v konfliktnej situácii a neustále podrážkanie sa škodí vzťahom, ale aj samotným aktérom, čo sa týka duševnej stránky. Stoj čo stoj sa snažiť o „vysvetlenie“ môže len uškodiť a nie naopak riešiť danú nepríjemnú situáciu. „Obranné mechanizmy sú pre rovnováhu a pohodu človeka nevyhnutné, riešenie konfliktov však môžu komplikovať“ (Rusiňák, ml., 2011, s. 40). Hlavne vtedy, ak nebude v danej situácii využitý ten správny obranný mechanizmus. Samozrejme si treba uvedomiť,

že nie vždy je „mlčať zlato“, platí to aj opačne. Od toho však závisí nespočetne veľa faktorov.

3.8 Vzájomné odpúšťanie a zmierenie

„Smer vývoja konfliktu – pozitívny alebo negatívny – neovplyvňujú len vonkajšie okolnosti, ale samotní účastníci. Aj jedna zo strán môže ovplyvniť smer jeho vývoja. Ďalšia z vecí, ktorá pomáha v efektívnom postoji pri riešení konfliktov je vedomie, že môžem ovplyvniť smer vývoja konfliktu, a tým prebrať zodpovednosť za to, ako sa konflikt rieši. Často práve neochota prebrať časť zodpovednosti za pozitívne riešenie konfliktu zabraňuje jeho riešeniu“ (Bednařík, 2001, s. 21). Riešenie konfliktu musí byť iniciované hlavne tými, ktorých sa to bezprostredne týka, ale ľahostajné to nemusí ostať ani tretej strane, tzv. pozorovateľovi. Taktiež nestranný človek sa môže pokúsiť o riešenie konfliktu, ktorý sa ho nejako priamo netýka, ale môže mu záležať napríklad na vzťahu iniciátorov.

Pri konflikte je najdôležitejšie hlavne aktívne počúvanie toho druhého, vzájomné pochopenie a v konečnom dôsledku aj odpúšťanie chýb, ktorých sa dopúšťame. Vedieť si odpustiť je veľmi ťažké, hlavne keď nás „raní“ človek, na ktorom nám záleží. Pri odpúšťaní je však dôležitý aj krok postupného zmierovania sa.

Mediácia je tiež jednou z možností zmierovania. Pri zmierovaní ide o hľadanie možností, ako pomôcť ľuďom dlhodobo spolu alebo vedľa seba žiť alebo si opäť nájsť spôsob ako spolunažívať. Pri zmierovaní nejde len o vyriešenie jedného sporu, ale o znovuvybudovanie stratenej dôvery či obnovenie vzájomných vzťahov. Keďže seriózne zmierovanie vyžaduje zbaviť sa negatívnych pocitov, hnevu, sklamaní, je dôležité poznať históriu konfliktu. Je dobré, ak dôjde k sebareflexii, uvedomovaniu vlastného podielu na konflikte (Rusiňák, ml., 2011, s. 42-23).

Samotné odpúšťanie a zmierovanie v sebe teda zahŕňa niekoľko procesov, ktoré je potrebné pre vyriešenie hádok alebo konfliktov absolvovať. V prvom rade treba pochopiť, že hádky a medziľudské sváry nie sú ničím prospešným pre ľudstvo. A neustále nezhody skôr spolunažívaniu v spoločnosti škodí, ako prospieva.

Zmierovanie zahŕňa rozsiahlejšie aktivity. Ide o snahu obnoviť vzájomné vzťahy aspoň tak, aby si ľudia vzájomne neubližovali. Zmierovanie sa využíva aj v súdnom procese (zmierovacie konanie alebo súdny zmier). Keď hovoríme o zmierovaní, v tomto texte máme na mysli skôr zameranie na susedské, komunitné vzťahy (v zmysle ľudského

spoločenstva) a komunálne (teda na úrovni obce alebo mesta). V zmierovaní je dôležité, aby ľudia boli schopní opäť spolu existovať, vytvoriť si prijateľné pravidlá spolužitia, nájsť cesty pre spoločné aktivity. Potom je nutné pracovať aj s ich vnímaním (ako vidia súčasnú situáciu a perspektívu), s ich racionálnym porozumením situácie (či chcú alebo nie, obyčajne budú musieť spolu zdieľať jeden priestor), emočným prežívaním (nájsť pozitívny rámec ich spolužitia) a správaním (naučiť sa primerane konať) (Ondrušek, 2004, s. 27-28).

Vedieť sa zmieriť v konfliktných situáciách s druhým človekom nie je nikdy jednoduché. Reakcie sú vždy rôznorodé a to vzhľadom aj na povahu každého z nás. Reakcie vyplývajú aj zo samotných situácií. Preto je potrebné si z každej nepríjemnej situácie, s ktorou sme sa stretli brať ponaučenie do budúcnosti a predchádzať tým aj možným konfliktom. „Zmierovanie je postup charakterizovaný princípmi, ktorých dodržiavanie pomáha zabezpečiť, že strany v spore vnímajú pomoc tretej strany pozitívne. Medzi základné princípy patria:

Dobrovoľnosť. Podmienkou úspešného procesu zmierovania je, že sa ľudia sami dobrovoľne rozhodnú zúčastniť sa zmierovacieho procesu, zotrvať v ňom a tým preberajú spoluzodpovednosť za výsledok. Dobrovoľnosť je potrebné overovať v prípade, ak je niekto okolnosťami nútený zúčastniť sa zmierovacieho procesu.

Dôvernoscť. Ak sa strany nedohodnú na inej forme, zmierovania sa zúčastnia len bezprostredne dotknuté osoby, ktoré majú právo prijímať rozhodnutia v konflikte. Pocity bezpečia a dôvery podporuje neformálna, akceptujúca a prijímajúca atmosféra.

Neutralita, nezávislosť. Zmierovateľ je úplne nezávislý na prerokovanom probléme v konflikte, nie je emočne ani mocensky angažovaný. Nič neprikazuje, nerozhoduje, nesúdi, právo rozhodovať prenecháva zúčastneným stranám. Zmierovateľ nerozhoduje o tom čo je správne a čo nie, nepresadzuje svoje riešenie. Jeho nezávislosť spočíva v tom, že nie je finančne, vzťahovo ani psychicky prepojený so stranami v konflikte.

Zameranie na budúcnosť. Mediácia a zmierovanie je proces, ktorý naštartováva nové pravidlá a postupy do budúcnosti. V tom sa odlišuje od iných techník komunikácie a riešenia konfliktu“ (Ondrušek, 2004, s. 44). Niekedy proces zmierovania krátko, inokedy to má dlhodobý priebeh.

Zmieriť sa a hlavne vedieť odpustiť človeku, ktorý nám nejakým spôsobom ublížil nie je jednoduché, ale v konečnom dôsledku veľmi pozitívne. Často sa hovorí, že človek je schopný druhému odpustiť, ale nezabudne nikdy na „rany“, ktoré mu boli spôsobené. Preto je veľmi dôležité dávať si pozor na to, čo človek vypustí z úst. Aby to v budúcnosti

neľutoval. Medziľudské vzťahy sú veľmi krehká záležitosť, a teda tak ako sú pevné, tak rýchlo sa môžu aj rozpadnúť, napríklad aj v dôsledku komunikácie. Preto by sa mal každý z nás najprv zamyslieť nad tým čo chce povedať a akým spôsobom to chce povedať. Lebo konflikty vznikajú často aj nedopatrením a nevhodnou voľbou slov pri rozhovore. Ide tak o zbytočné medziľudské nezhody, ktoré v konečnom dôsledku narúšajú vzájomnú dôveru a dobré vzťahy medzi ľuďmi v spoločnosti.

ZÁVER

Touto prácou som chcela prispieť ku skvalitneniu medziľudských vzťahov. Aby sa každý jednotlivec zamyslel nad svojím správaním v konfliktných situáciách. Naučiť sa vedieť im v budúcnosti predchádzať a vyvarovať sa negatívnym skúsenostiam. Vedieť sa racionálne zamyslieť nad plnohodnotnosťou každodenného života. Či je cieľom človeka vytvárať konflikty, alebo viesť každodenný život v duchu optimizmu?

Riešenie vzniknutých medziľudských konfliktov by malo byť v záujme každého z nás, kto chce vytvárať pozitívne a príjemné prostredie okolo seba. Vytváranie dobrej nálady a klímy prospieva nielen samotnému jednotlivcovi, ale aj spoločnosti ktorou je obklopený. Pri riešení konfliktov treba samozrejme vychádzať vždy z konkrétnej situácie, pretože každá situácia je iná a jedinečná. Žiadna univerzálna rada na riešenie všetkých konfliktov neexistuje. V každej nepríjemnej situácii je platné pre vyriešenie niečo iné. Človek by mal byť preto vnímavý a otvorený voči ostatným. Veľakrát sa však stane, že človek si v konfliktnej, vyhrotenej situácii na takéto slová ani nespomenie a snaží sa reagovať pohotovo, prchko a zbrklo v danej situácii. Emócie v nepríjemných situáciách zohrávajú veľmi veľkú úlohu a to aj v pozitívnom, ale aj negatívnom pohľade. Preto je potrebná istá dávka racionálneho zmýšľania. Snažiť sa si najprv premyslieť čo povieme tomu druhému, aby sme to neskôr neľutovali. Pretože slová vedia mnohokrát ublížiť viac ako fyzická sila. Nepríjemné slová, ktoré nám povie milujúca osoba mnohokrát doznievajú v našej hlave a vnútri veľmi dlhý čas. A niekedy človek ani nezabudne na to ZLÉ. Pretože sa potvrdzuje výrok, že „odpustiť človeku sa dá, ale zabudnúť nie“! Riešenie konfliktov začína z vnútra každého z nás. Snaha učiť sa každodennému sebaovládaniu v nepríjemných situáciách je potrebné pre život v spoločnosti.

Veľkú úlohu pri vzniku nepríjemných situácií medzi ľuďmi zohráva momentálne rozpoloženie každého človeka. Či už sa niekto zle vyspal, bolí ho hlava, má zhoršený zdravotný stav, zlú náladu, alebo iné príčiny. Tieto faktory vplývajú na možné riziko vzniku nepríjemností. Pocity každého z nás zohrávajú v tomto veľkú úlohu. Je jednoduché vhuľnúť do napätej situácie, ale vymotať sa z nej a riešiť ju už nie! Netreba sa oddávať len pocitom, ale je potrebné zapojiť aj racionálne zmýšľanie.

Vedieť vypočúť aj tú druhú stranu je veľmi potrebné pri riešení konfliktov. Predchádzať zas a znovu nepríjemnostiam v podobe hádok chce istú dávku empatie

každého z nás. Byť sebecký a nepočúvať druhých len napomáha konfliktom. Vzájomne sa treba tolerovať a spoločne sa snažiť riešiť vzniknutý konflikt. Hľadanie nejakého prijateľného riešenia. Treba si uvedomiť, že utváranie a udržiavanie dobrých medziľudských vzťahov je to najdôležitejšie pre príjemný život na Zemi. Ľudia by si mali vzájomne pomáhať, podporovať sa, príjemne spolu vychádzať a hlavne správne komunikovať. Nie si fyzicky alebo psychicky ubližovať, podryvať autoritu, podkopávať dôstojnosť alebo očierňovať niekoho meno v spoločnosti.

Pravda, nikdy nie je jednoduché vymotať sa z nepríjemných situácií, vzniknutých hádok a nedorozumení v spoločnosti. Tak ako konflikty vznikajú za rozličných okolností, tak aj vplyvom mnohých činiteľov je riešenie každého konfliktu rôznorodé a subjektívne u každého z nás. Keď už nejaké nedorozumenie medzi ľuďmi nastane, je potrebné ho riešiť a to čo najskôr, a čo najlepším spôsobom. Vedieť však vhodne reagovať vo vypätých situáciách nie je nikdy jednoduché a je dôležitý celoživotný proces zdokonaľovania sa, čo sa týka správania sa a reakcií. Každou (nepríjemnou) skúsenosťou v oblasti konfliktov sa človek učí a nadobúda nové znalosti, ktoré mu môžu pomôcť zabrániť ďalším podobným nedorozumeniam. Ale ako sa hovorí: „iba hlupák sa učí na vlastných chybách, múdry sa poučí z chýb druhých“.

Každý z nás je niečím jedinečný, niečím odlišný od tých ostatných a tak je to správne, ale každý z nás potrebuje po svojom boku spoločnosť, niekoho s kým bude zdieľať svoje radosti, aj starosti. Vedieť sa naučiť vychádzať s ľuďmi je absolútne nevyhnutné pre socializovanie sa v spoločnosti.

ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- AKSENOVÁ, K. 2011. *Cyklus „Mamine tajomstvá“*. In casd [online]. 2011, [cit. 2012-01-08]. Dostupné na internete: <<http://novezamky.casd.sk/obraz/konflikt.pdf>>.
- BÁBSKY, A. 2008. *MEDIÁCIA, Príručka pre odbornú a laickú verejnosť*. In kurzmediace [online]. 2008, [cit. 2012-01-10]. Dostupné na internete: <<http://www.kurzmediace.cz/sk/prirucka-ms-sr-o-mediacii/>>.
- BARTŮŠEK, M. - REZEK, J. 2001. *Základy mezilidské komunikace*. 1. vyd. Praha : Grada, 2001. 420 s. ISBN 80-7169-988-8.
- BEDNAŘÍK, A. 2001. *Úvod do teórie konfliktov*. Bratislava : Centrum prevencie a riešenia konfliktov, 2001. 39 s. ISBN 80-968095-4-7.
- BOTEK, M. 2007. *Manažerská komunikace*. Praha: VŠCHT, 2007. 14 s. ISBN 978-80-7080-657-9.
- BRUBER, D. 2005. *Zlatá kniha komunikace*. 1. vyd. Ostrava : Repronis, 2005. 249 s. ISBN 80-7329-092-8.
- BUBÁK, M. 2006. *Hnev (nepr. lásky)*. In upc [online]. 2006, [cit. 2012-01-16]. Dostupné na internete: <http://www.upc.uniba.sk/index.php?option=com_content&view=article&id=389%3A11-hnev-nepr-lasky&catid=68%3Auvahy-o-laske-2005-2006&Itemid=124>.
- ČAVOJOVÁ, V. 2004. *Interpersonálny konflikt*. Bratislava : Ikar, 2004. 495 s. ISBN 80-551-0832-3.
- DIATKA, C. 2005. *O etike a hodnotách*. Nitra : UKF, 2005. 158 s. ISBN 80-8050-822-4.
- DOBŠOVIČ, Ľ. 1995. *Naučte sa riešiť konflikty*. 1. vyd. Šamorín : FONTANA, 1995. 127 s. ISBN 80-85701-10-3.
- DUBCOVÁ, A. – CHRASTINA, P. – KRAMÁREKOVÁ, H. 2003. *Vademecum literárnej a vedeckej činnosti geografa*. 3. vydanie. Nitra : UKF, 2003. 38 s. ISBN 80-8050-273-0.
- HARTMANNOVÁ, E. – PETRUFOVÁ, M. 2005. *Spoločenská komunikácia*. 1. vyd. Bratislava: Mladé letá, 2005. 176 s. ISBN 80-10-00448-0.
- HLAVÁČOVÁ, Z. 2007. *Význam interpersonálnej komunikácie pri riadení školy*. Prešov : Metodicko-pedagogické centrum, 2007. 53 s. ISBN 978-80-8045-448-7.

- HUPKA, T. 2009. *Sloboda ako prejav autentickosti - po stopách ortodoxného personalizmu 10*. In tyzden [online]. 2009, [cit. 2012-01-14]. Dostupné na internete: <<http://blog.tyzden.sk/tomas-hupka/2009/05/17/sloboda-ako-prejav-autentickosti-po-stopach-ortodoxneho-personalizmu-10/>>.
- JEDLIČKA, R. a kol. 2004. *Děti a mládež v obtížných životních situacích*. 1. vyd. Praha : Thesis, 2004. 480 s. ISBN 80-7312-038-0.
- JESENSKÁ, J. 2006. *Ako ovládnuť hnev*. In dinersclub [online]. 2006, [cit. 2012-01-16]. Dostupné na internete: <<http://www.dinersclub.sk/3-2006/ako-ovladnut-hnev#>>.
- KAČALA, J. - PISARČÍKOVÁ, M. et al. 1989. *Krátky slovník slovenského jazyka*. 2. vyd. Bratislava : VEDA, 1989. 592 s. ISBN 80-224-0655-4.
- KAČÁNI, V. - BUCKOVÁ, M. 2001. *Ako zvládať konflikty*. Bratislava : IRIS, 2001. 135 s. ISBN 80-89018-21-1.
- KAPRÁLIK, O. 2008. *Klamstvo a jeho funkcia*. In sme [online]. 2008, [cit. 2012-01-07]. Dostupné na internete: <<http://kapralik.blog.sme.sk/c/155535/Klamstvo-a-jeho-funkcia.html>>.
- KLAPETEK, M. 2008. *Komunikace, argumentace, rétorika*. Praha : GRADA, 2008. 256 s. ISBN 978-80-247-26.
- KOIŠ, J. 2009. *Nie je hazard ako hazard*. In sme [online]. 2009, [cit. 2012-01-13]. Dostupné na internete: <<http://kois.blog.sme.sk/c/198079/Nie-je-hazard-ako-hazard.html>>.
- KRIŠTOFÍK, S. 2006. *Drogy, alkohol, gamblerstvo, viera...* In sme [online]. 2006, [cit. 2012-01-09]. Dostupné na internete: <<http://kristofik.blog.sme.sk/c/69641/Drogy-alkohol-gamblerstvo-viera.html%E2%80%A8>>.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. 2. vyd. Praha : Portál, 2002. 192 s. ISBN 80-7178-642-X.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1988. *Jak si navzájem lépe porozumíme*. 1. vyd. Praha : Nakladatelství Svoboda, 1988. 240 s. ISBN neuvedené.
- KŘIVOHLAVÝ, J. 1968. *JA a TY*. 2. vyd. Praha : AVICENUM, 1968. 256 s. ISBN 08-042-86.
- KVOKAČKOVÁ, K. 2001. *Drogová závislost'*. In edu [online]. 2001, [cit. 2012-01-12]. Dostupné na internete: <<http://www.szs.edu.sk/projects/advs2001/kvokackova/drogy.htm#droga>>.

- LOJAN, R. 2011. *Každá ľudská bytosť má právo na život...* In *sucasnabioetika* [online]. 2011, [cit. 2011-12-18]. Dostupné na internete: <<http://sucasnabioetika.blogspot.com/2011/04/kazda-ludska-bytost-ma-pravo-na-zivot.html>>.
- MATOUŠEK, O. (ed.). 2005. *Sociální práce v praxi*. Praha: Portál, 2005. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.
- MIHALICOVÁ, L. 2011. *Etická výchova*. In *infovek* [online]. 2011, [cit. 2011-12-17]. Dostupné na internete: <<http://www.infovek.sk/predmety/etika/namety/komunikacia/komunikacia.php>>.
- MIKITOVÁ, M. 2005. *O alkoholičkách*. In *infodrogy* [online]. 2005, [cit. 2011-12-22]. Dostupné na internete: <http://www.infodrogy.sk/ActiveWeb/c/1308/o_alkoholickach.html>.
- MINÁRIK, P. 2005. *Klebeta nadovšetko*. In *obroda* [online]. 2005, [cit. 2012-01-07]. Dostupné na internete: <<http://www.obroda.sk/clanok/30462/Klebeta-nadoveTetko-%28Pavol-MinOTrik%29/>>>.
- MISCHNICK, R. 2007. *Nenásilná transformácia konfliktov*. In *trainingoftrainers* [online]. 2007, [cit. 2012-01-06]. Dostupné na internete: <http://www.trainingoftrainers.org/img/manual_sk.pdf>.
- MUSOVÁ, Z. 2011. *Komunikácia*. In *umb* [online]. 2011, [cit. 2011-12-17]. Dostupné na internete: <<http://www.ef.umb.sk/upload/zamestnanec/501/KOMUNIK%C3%81CIA.pdf>>.
- NÁBĚLEK, L. 2006. *Vášeň ako problém*. In *hnonline* [online]. 2006, [cit. 2011-01-12]. Dostupné na internete: <http://hnonline.sk/c3-19567160-k0U000_detail-vasen-ako-problem>.
- NAKONEČNÝ, M. 1997. *Encyklopedie obecné psychologie*, 1. vyd. Praha: Academia, 1997. 437 s. ISBN 80-200-0625-7.
- NEŠPOR, K. 2000, *Návykové chování a závislost*, 2. vyd. Praha: Portál, 2000. 152 s. ISBN: 80-7178-831-7 .
- NOZDROVICKÁ, A. 2006. *Ako zdravo zvládnuť stres*. In *zdravie* [online]. 2006, [cit. 2012-01-04]. Dostupné na internete: <<http://www.zdravie.sk/sz/content/676-29711/ako-zdravo-zvladnut-stres.html>>.
- OLIVAR, R.R. 1992. *Etická výchova*. Bratislava: Orbis pictus Istropolitana, 1992. 210 s. ISBN80-7158-001-5.

- ONDRUŠEK, D. - LABÁTH, V. - TORDOVÁ, Z. 2004. *Konflikt, zmierovanie, zmierovacie rady*. Bratislava: PDCS, 2004. 79 s. ISBN 80-968934-7-5.
- PETRÍKOVÁ, S. 2010. *Alkoholizmus žien a rozpad rodiny*. In pulib [online]. 2010, [cit. 2011-01-11]. Dostupné na internete: <http://www.pulib.sk/elpub2/FF/Slancova2/pdf_doc/petrikova_slavka.pdf>.
- PIATNICOVÁ, R. 2009. *Konflikty? Riešte ich!* In piatnicova [online]. 2009, [cit. 2011-01-15]. Dostupné na internete: <<http://piatnicova.blog.cz/0907/rieste-konflikty>>.
- PLAŇAVA, I. 2005. *Průvodce mezilidskou komunikací*. 1. vyd. Praha : Grada, 2005. 148 s. ISBN 80-247-0858-2.
- PRAŠKO a kol. 2003. *Stop traumatický vzpomínkam*. 1. vyd. Praha : Portál, 2003. 178 s. ISBN 80-7178-811-2.
- PRIBULA, M. - PALA, G. 2006. *Stručne o komunikácii*. 1. vyd. Prešov : Pro Communio, o.z., 2006. 160 s. ISBN 80-969416-2-3.
- PRUŽINSKÁ, J. 2009. *Konflikt*. In bvsp [online]. 2009, [cit. 2011-12-1]. Dostupné na internete: <http://www.bvsp.sk/downloads/mediacia/2_Konflikt.pdf>.
- PUEBLO, S. 2004. *Sugeratívny hnev*. In meditacia [online]. 2004, [cit. 2011-12-16]. Dostupné na internete: <<http://www.meditacia.sk/1256-Emocie-poradna/1515-Sugerativny-hnev/>>.
- REPÁŇ, Ľ. 2000. *Alkoholizmus a rodinný život*. In psychologia [online]. 2000, [cit. 2011-01-11]. Dostupné na internete: <<http://www.psychologia.sk/texty/toxikologia2.htm>>.
- RICOEUR, P. 1990. *Soi-même comme un autre*. Paris : Edition du Seuil, 1990. 424 p. ISBN 2-02-011458-5.
- ROŠKOVÁ, M. 2011. *Optimizmus, explanačný štýl a osobnostné preferencie*. In muni psychologia [online]. 2011, [cit. 2011-01-05]. Dostupné na internete: <http://is.muni.cz/th/215675/ff_m/DP.txt>.
- RUSIŇÁK, P. ml. 2011, *MODELOVÁ KONFERENCIA praktický negociačný manuál*. Bratislava : EKONÓM, 2011. 101 s. ISBN 978-80-225-3261-7.
- ŠARAFÍN, M. 2010. *Duševné zdravie a staroba*. In stromzdravia [online]. 2010, [cit. 2011-02-06]. Dostupné na internete: <<http://stromzdravia.sk/starnutie/>>.
- ŠARAFÍN, M. 2010. *Vnútorne konflikty sú záťažou*. In stromzdravia [online]. 2010, [cit. 2011-12-28]. Dostupné na internete: <<http://stromzdravia.sk/stres/vnutorne-konflikty-znamenaju-velku-zataz/>>.

- ŠKVARENINOVÁ, O. 2004. *Rečová komunikácia*. Bratislava : SPN, 2004. 278 s. ISBN: 80-10-00290-9.
- ŠTEC, P. 2011. *Spoločnosť, štát, právo, solidarita*. In promeda [online]. 2011, [cit. 2012-01-14]. Dostupné na internete: <<http://promeda.sk/2261/>>.
- ŠTEFANOVIČ, J. 1968. *Ako vychádzať s ľuďmi*. 1. vyd. Bratislava : Obzor, 1968. 224 s. ISBN neuvedené.
- UHERČÍKOVÁ, K. 2006. *Komunikácia v rodine a partnerských vzťahoch*. In bedekerzdravia [online]. 2006, [cit. 2012-01-08]. Dostupné na internete: <<http://www.bederzdravia.sk/?main=article&id=756/>>.
- VETRÁKOVÁ, M. 2002. *Komunikácia v práci manažéra*. 1. vyd. Banská Bystrica: UMB, 2002. 203 s. ISBN 80-8055-630-X.
- VRAGAŠ, Š. 2011. *Princíp personality*. In uniba [online]. 2011, [cit. 2011-12-18]. Dostupné na internete: <<http://ksn.frcth.uniba.sk/personalita.htm>>.
- VYBÍRAL, Z. 2005. *Psychologie komunikace*. 1. vyd. Praha : Portál, 2005. 320 s. ISBN 80-7178-998-4.
- VYŠŇOVSKÝ, J. 2006. *MOŽNÉ PRÍSTUPY MANAŽÉROV K RIEŠENIU KONFLIKTOV V ORGANIZÁCI*. In uniag [online]. 2006, [cit. 2012-02-02]. Dostupné na internete: <http://www.fem.uniag.sk/mvd2006/zbornik/sekcia6/s6_visnovsky_jozef_288.pdf>.
- ZACHAROVÁ, K. 2011. *5 princípov, na ktorých vybudujete zdravé vzťahy vo svojom živote*. In realwoman [online]. 2011, [cit. 2011-02-05]. Dostupné na internete: <<http://www.realwoman.sk/5-principov-na-ktorych-vybudujete-zdrave-vztahy-vo-svojom-zivote/>>.