



Gymnázium, Školská 234/8, 017 01 Považská Bystrica

ROČNÍKOVÁ PRÁCA

Konflikty a spôsoby ich riešenia

2014
Považská Bystrica

riešitelia:
Katarína Mudráková
Adriana Sedláková
Elena Slabejová
ročník: druhý

Gymnázium, Školská 234/8, 017 01 Považská Bystrica

ROČNÍKOVÁ PRÁCA

Konflikty a spôsoby ich riešenia

2014
Považská Bystrica

riešitelia:

Katarína Mudráková

Adriana Sedláková

Elena Slabejová

ročník: druhý

konzultant: Mgr. Ľubica Hanulíková

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujeme, že ročníkovú prácu na tému Konflikty a spôsoby ich riešenia sme vypracovali samostatne a s použitím uvedenej literatúry.

OBSAH

OBSAH.....	3
ÚVOD.....	4
1 PROBLEMATIKA A PREHĽAD LITERATÚRY	5
1.1 Definícia a typy konfliktu	5
1.2 Fázy konfliktov	7
1.3 Mýty o konfliktoch	10
1.4 Spôsoby riešenia konfliktov.....	11
2 CIELE PRÁCE.....	13
3 MATERIÁL A METODIKA	14
4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA	15
5 ZÁVER.....	18
6 ZHRNUTIE	19
7 RESUMÉ.....	20
8 ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY	21
PRÍLOHY	

ÚVOD

Každý človek sa počas svojho života dostane do konfliktných situácií. Aby sme sa vedeli správne zachovať, musíme byť na ne pripravení. Mali by sme vedieť predpokladať ako sa v danej situácii zachová druhá osoba, čo prebieha v jej mysli.

Riešenie konfliktov je našou každodennou výzvou i dôvodom na depresiu. Väčšinou si vážnosť riešenia konfliktov uvedomujeme, až keď sa stretneme s ich najvypuklejšou formou – násilím. Preto je potrebné o tomto probléme hovoriť, aby sme sa vedeli vyhnúť takýmto formám riešenia rozporov medzi ľuďmi. Definícií a pohľadov na konflikt je niekoľko – odlišne sa na tento problém pozerá psychológia, ktorú zaujíma, čo sa deje v človeku. Inak sa konfliktom zaoberá sociológia. Konflikt treba vždy chápať ako nedorozumenie medzi ľuďmi.

Podľa Hockera a Wilmota (1992) je konflikt vyjadrený zápas medzi nezávislými stranami založený na vnímaní nezlučiteľných cieľov. Spor je rozhovor, v ktorom diskutujúci zistia, že sa objavili veci, ktoré nevedia k svojej spokojnosti vyriešiť.

Cieľom našej ročníkovej práce je zistiť, ako sa mnohí z nás stavajú k riešeniu konfliktov. Prácou sme chceli poukázať na problematiku zvládania kontraverzií, ktoré je potrebné riešiť takmer každodenne. Zároveň sme chceli vyzdvihnúť, že ak sa vieme správne zachovať v roztržke, môžeme zachrániť priateľstvá, rodinu a niekedy aj život. Východiskom práce bola skutočnosť, že v dnešnej dobe nie sú konfrontácie medzi ľuďmi ničím výnimočným. Každé naše správanie v spore je podmienené mnohými faktormi. S touto problematikou sa nám spája aj veľa predsudkov alebo mylných predstáv, ktoré nám boli vstúpené v rodine. Tie si so sebou nosíme celý život a často nám bránia pozrieť sa na rozpory „pozitívnymi očami“.

V prvej kapitole našej ročníkovej práce sme sa zamerali na definíciu konfliktov a na ich rôzne typy. V druhej kapitole sme sa zaoberali ich jednotlivými fázami. Obsahom tretej kapitoly boli rôzne mýty o konfrontáciách, ktoré poznáme, ale aj tie, ktoré sú nám neznáme. V poslednej štvrtej kapitole sme sa zaoberali najdôležitejšou časťou našej práce – možnosťou riešenia konfliktov.

Zároveň by sme sa chceli poďakovať našej konzultantke Mgr. Ľubici Hanulíkovej za pomoc, ktorú nám pri riešení ročníkovej práce poskytla. Ďalej by sme sa chceli poďakovať Mgr. Lenke Možutíkovej a Mgr. Ľubici Kukučkovej za odbornú prípravu na vypracovanie ročníkovej práce, ako i za teoretickú aj za digitálnu časť.

1 PROBLEMATIKA A PREHLAD LITERATÚRY

1.1 Definícia a typy konfliktu

Slovo konflikt pochádza z latinského slova *confligere* a znamená zrážka. *Confligere* sa skladá z dvoch častí: predpony *con*, ktorá naznačuje, že ide o vzájomné stretnutie dvoch alebo viacerých účastníkov a nie o záležitosť jednej strany. *Fligere* znamená udrieť. Slovo konflikt existuje v takmer rovnakej podobe vo všetkých európskych jazykoch. V rovnakom pravopisnom tvare existuje nielen v češtine, ale aj v slovenčine, poľštine, bulharčine, ruštine.¹ Konflikt sa dá jednoducho vysvetliť ako zrážka odlišných názorov, záujmov... Křivohlavý vysvetľuje, kto je osoba, s ktorou sa dostávame do konfliktu takto: „Kto je mojím rivalom? Ten, kto mi chce vziať vodu, kto mi chce vypáliť rybník, kto sa chce so mnou stretnúť, merať, bojovať, dostať sa pred mňa, kto chce so mnou súperiť a dosiahnuť tých cieľov, pozícií, výhod, pôct, slávy..., ktoré chcem ja dosiahnuť, kto sa ma snaží predbehnúť, poraziť, pretromfnúť, odstrániť z cesty a podobne. Opakom je spoločník, partner. Bez konfliktov si život snád' ani život nevieme predstaviť. Priznajme si to. Pravdepodobne by nám niektorým už po určitom čase začal prekážať fakt, že každý človek by bol ústretový, srdečný, ochotný vždy pomôcť a poradiť a na svete by bol skutočný raj. Konflikty patria jednoducho k životu, či už chceme alebo nie. Avšak nedostatočné uvedomenie si dôsledkov nášho konania a správania vedie k častokrát zložitým a dlhým riešeniam problému. Pričom môže ísť často o jednoduchú vec a stačilo by vedieť pravidlá správneho riešenia konfliktov a hlavne asertivity. Konflikty však netreba odsudzovať a vnímať ich ako niečo vyslovene negatívne, čo si aj mnohí myslíme. Aj keď svojím významom tento termín nemá pozitívny prízvuk: nesúhľad, disharmóniu ako opak harmónie a súhľadu. Konflikty majú v našom živote mnoho psychologických aspektov. A preto ich treba roztriediť. Prečo? Jaro Křivohlavý, autor knihy *Konflikty medzi ľuďmi* hovorí, že toto triedenie je potrebné, lebo keď chceme konfliktom porozumieť, musíme nutne hľadať v tom chaose určitý poriadok.

Typy konfliktov

Pri určovaní druhov konfliktu sa často používajú dva termíny latinského pôvodu. Hovoríme o intrapersonálnych a interpersonálnych konfliktoch. Intrapersonálne konflikty sú vnútorné, naše osobné konflikty. Interpersonálne konflikty sú konflikty medzi dvomi ľuďmi.

¹ KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. *Konflikty mezi lidmi*. 2. Vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.

²Existuje aj delenie konfliktov podľa počtu zúčastnených osôb. Psychológovia ich rozdelili do štyroch skupín:

- 1) **interpersonálne konflikty** - sú to konflikty medzi dvomi ľuďmi,
- 2) **intrapersonálne konflikty** - sú to naše osobné, vnútorné konflikty,
- 3) **skupinové konflikty** - konflikty, ktoré sa vyskytujú vnútri danej skupiny ľudí,
- 4) **medziskupinové konflikty** - konflikty medzi dvomi skupinami ľudí.

Interpersonálne konflikty

Definovali sme si ich ako konflikty medzi dvomi ľuďmi. Aj tento druh konfliktov má svoje členenie:

1.) Konflikty predstáv - kognitívne konflikty

O konfliktoch predstáv budeme hovoriť vo všetkých prípadoch, keď dôjde ku stretnutiu rôznych vnemov alebo predstáv. Ako však vznikajú predstavy? Veľký podiel na tom, akú predstavu si o niekom alebo niečom vytvorím má to, čo vidím, počujem... Ale predsa vieme, že je nemožné, aby sa dvaja ľudia pozerali rovnako na tú istú vec. Rozdiel je v tom, že každý si vyberá, čo potrebuje, hľadá, po čom túži. K tomu, čo si vyberáme, nás vedie naša motivácia. A naša predstava vyzerá podľa toho, čo sme si práve my všimli.

2.) Konflikty názorov

Typickým príkladom z bežného života môže byť udalosť, ktorá sa stala na hokejovom zápase, kde jeden fanúšik je spokojný s rozhodnutím rozhodcu a druhý nie. A hneď máme na svete konflikt názorov. Aj dvaja učitelia, ktorí známkujú jedného žiaka môžu prikladať rôznu dôležitosť napríklad na jednej strane tak vyjadrovaniu, ako aj znalostiam a inému stačia znalosti. Aký div, že sa ich názory líšia. Kvôli odlišnosti názorov spoločnosť zaviedla napríklad normy, zákony.

3.) Konflikty postojov

Svet okolo nás, ľudí, udalosti v ňom vnímame s určitým citovým zafarbením. Buď sa nám páčia alebo nepáčia, stotožňujeme sa s nimi alebo nie. Ak hovoríme o postojoch, potom máme na mysli názor zafarbený práve týmto citovým vzťahom. Postoj je, teda, jednoducho povedané, citovo zafarbený názor.

² KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. Konflikty mezi lidmi. 2. Vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.

4.) Konflikty záujmov

Do konfliktu záujmov sa môžu dostať predavač a zákazník. Predavač chce mať čo najvyšší zisk, ale kupujúci hľadá čo najnižšie ceny. Ide tu o stretnutie typu: buď ja alebo ty. Stretávanie interpersonálnych záujmov tvorí najťažšiu skupinu medziľudských konfliktov. Vytvárajú sa tu ohniská ťažkostí vo vzťahoch medzi ľuďmi. Konflikty záujmov majú najťažšie dôsledky na zdravie človeka, patria medzi najzložitejšie druhy konfliktov.

Intrapersonálne konflikty

Sú to naše osobné, vnútorné konflikty. Kvôli správne mu určeniu tohto druhu konfliktov, aj tu je na mieste členenie:

1.) Konflikty predstáv

Máme prejav pred mnohými ľuďmi. Pozeráme sa na nich a pýtame sa v duchu: „Páči sa im moja teória? Súhlasia alebo nesúhlasia so mnou?“ Niektoré vnútorné konflikty predstáv sú v rozpore s mimikou a gestikuláciou.

Ako príklad nám môže poslúžiť táto situácia: Chcem sa niekomu poďakovať napríklad finančnou odmenou. Dotyčný hovorí: „Nechajte to tak, to bola maličkosť.“ Pritom si však odmenu bez váhania vezme.

2.) Konflikty názorov

Stretávame sa s tým, keď pociťujeme rozpaky napríklad z nejakej osoby. „Je tá osoba spoľahlivá alebo nie je? Neviem.“ Rozpaky sú príznakom vnútorného boja názorov.

3.) Konflikty postojov

Vznikajú, keď nemám k danej situácii vyhradený postoj. Niečo hovorí pre a niečo proti.

Podobne môže ísť o vyjasňovanie môjho vzťahu k nejakej spoločenskej udalosti, napríklad k školskému výletu.

1.2 Fázy konfliktov

1. fáza - Príznaky konfliktu

³Konflikt je málo jasný, nie je definovaný, prejavuje sa vo vonkajšom správaní účastníkov (podráždenie, nervozita, zvýšenie hlasu). Niekedy sa predčasne obávame vecí, ktoré ešte nenastali. Preto je dobré otvorene komunikovať. Otvorenou komunikáciou môžeme veci výrazne ovplyvniť v náš prospech. Objavujú sa prvé emocionálne prejavy – napätie, strach, hnev, neistota. Kognitívne prejavy – rozmyšľanie o situácii, preberanie

³ GYMERSKÁ, Martina, KOŽUCH, Branislav et al.: Ako riešiť konflikty a ostat' priateľmi. [online]. [citované 14.1. 2014]. Dostupné na internete: < <http://www.ozpersona.sk/metodiky/konflikty.pdf>>

všetkých možných predstáv, čo sa nastane ďalej. Fyzické prejavy – bolenie brucha, stiahnuté hrdlo, zrýchlený tep, zvýšený tlak. Fyzické, emocionálne a kognitívne signály, že sa niečo nepríjemného deje, nám oznamujú, že sme sa dostali do konfliktu.

Spôsoby riešenia: uvedomiť si, čo sa deje, čo mi prekáža na správaní druhého človeka, aké sú moje potreby a aké to vo mne vyvoláva pocity.

2. fáza - Otvorenie konfliktu

Dochádza k nemu, keď druhá strana zareaguje s nevôľou, verbálne a kriticky a začne chladný rozhovor (čo to robíš? prekážaš mi) protichodné názory sú vyslovené, verejné priznanie sporu, ale ešte nedochádza k riešeniu. Fáza, v ktorej sú schopné obe strany vlastnými silami konflikt vyriešiť. Jedna zo strán povie nahlas, čo si o tom myslí, čo prežíva, čo ju hnevá, čo jej prekáža, povie svoj názor, kritiku. Povie, čo chce získať, otvorí spor tým, že povie svoje požiadavky, záujmy, pritom negatívne emócie stúpnu, lebo ide do otvoreného sporu s druhou osobou, čo samo o sebe je nepríjemná vec.

Spôsob riešenia: Pomenovať konflikt slušnou formou – povedať o svojich citoch, záujmoch, pomenovať správanie, ktoré nám u druhej strany prekáža – vyjednávať a dávať návrhy na spôsoby riešenia prijateľné aj pre opačnú stranu, byť zrozumiteľný a dôveryhodný a prejavovať porozumenie druhej strane.

3. fáza – Polarizácia

Pri polarizácii si zúčastnené strany začínajú brániť svoje pozície, vzájomne sa napádajú, obviňujú. Vhodné je prizvať tretiu nezainteresovanú osobu a požiadať ju o pomoc pri vyjednávaní. V prípade, že obe strany trvajú na svojich pozíciách a nechcú ustúpiť, začínajú pritvrdzovať spor presvedčovaním, vyhrázaním sa, obviňovaním druhej strany, hľadaním posíl v nadávkach, zhadzovaním druhého – pôvodná príčina sporu sa preniesie z vecnej argumentácie na emocionálne výpady, ktoré sa pôvodného sporu vôbec netýkajú – tým poriadne stúpne hnev, agresia a ďalšie negatívne emócie.

Spôsoby riešenia: Nereagovať útočne na obvinenia, výčitky, sťažnosti – premieňať ich na vecný problém. Pomenovať záujmy druhej strany a hľadať riešenia, ktoré uspokojia jednu aj druhú stranu.

4. fáza – Izolácia

Izolácia je štádiom konfliktu, keď obe strany sú nahnevané, chcú sa navzájom potrestať, napríklad prestanú vzájomne komunikovať (tichá domácnosť). Táto fáza môže, ale nemusí nastať, vytvorenie komunikačnej blokády, prerušenie kontaktu. Nevyhnutný je zásah tretej osoby, ktorá pracuje formou mediácie. Strany sa navzájom obviňujú, útočia na seba, používajú násilie, odmietajú hľadať riešenia. V istej fáze stupňovania konfliktu sú

obe strany na seba veľmi útočné a zároveň vnímajú nezmyselnosť a svoju bezmocnosť v tom, že by sa spor vyriešil. Preto uprednostnia potrestanie druhého tým, že ho izolujú od seba. Inokedy ustúpia do izolácie preto, lebo je to predsa len o niečo menej nepríjemné ako byť v otvorenom konflikte.

Spôsob riešenia: V tejto fáze je nevyhnutné zavolať tretiu stranu, ktorú obe strany rešpektujú a vnímajú ju ako nezávislú – autoritu, mediátora, sudcu. Tretia nezávislá strana potom pomáha nájsť spôsoby komunikácie a hľadať také riešenia, ktoré konflikt ukončia alebo vyriešia.

5. fáza – Deštrukcia

Je to stav, keď konflikt prejde do štádia vzájomného fyzického či psychického ubližovania (jedna strana udrie druhú – fyzická deštrukcia, poníži ju pred druhými ľuďmi, vystraší ho výhražným listom – psychická deštrukcia, alebo mu zničí, pokazí, odcudzí jeho majetok – materiálna deštrukcia), alebo materiálneho poškodzovania vecí toho druhého. Obnovenie komunikácie nepriateľským správaním, sporiace strany si vzájomne ubližujú. Potrebný je zásah sily, napr. polície, vojska. Táto sila vracia sporiace strany do fázy separácie, aby bolo možné riešiť konflikt mediáciou.

Spôsob riešenia: Počas deštrukcie je dôležité, aby tretia nezávislá strana, ktorá vstupuje do konfliktu, mala veľkú autoritu u oboch strán a takú moc, aby bola schopná zastaviť ich deštruktívne správanie. Tretia strana najskôr musí zastaviť vzájomné ubližovanie strán a potom vyjednáva medzi nimi o dohode prijateľnej pre obe strany.

6. fáza - Sklamanie, depresia

Ak deštrukčná fáza trvá dlhšiu dobu, po istom čase (v závislosti od intenzity konfliktu) sa strany vyčerpajú z neustáleho boja a prepadnú únave a depresii z nezmyselnosti celej situácie. V škole sa môže prejavovať častými ochoreniami, záškoláctvom, zhoršením prospechu. Napriek tomu v tejto fáze stačia niekedy malé podnety na to, aby sa strany opäť ocitli vo fáze deštrukcie a pokračovali vo vzájomnom boji.

Spôsob riešenia: Je dôležité dať oboch stranám podporu (materiálnu, fyzickú, psychickú), umožniť im „rekonvalescenciu“, prípadne snažiť sa o zmierenie strán a vytvoriť spolu s nimi podmienky, ktoré by zabráňovali stranám vracieť sa do deštrukčnej fázy konfliktu.

1.3 Mýty o konfliktoch

Naše nastavenie voči konfliktom veľmi ovplyvňuje, ako sa v konflikt e správame, ako ho prežívame. S konfliktami máme spojené aj predsudky alebo mýtne predstavy, ktoré nám vštepené v rodine, a tie si so sebou nosíme celý život a často nám bránia pozrieť sa na konflikt „pozitívnejšími očami“.

⁴Uvedieme niekoľko predsudkov a mýtov voči konfliktom:

- Slušný chlapec a slušné dievča neodvráva

Čo inak povedané znamená: nepresadzuj svoj názor ani záujmy. Svoje záujmy potláčaj a na svoj úkor rešpektuj druhých.

- Dobrí priatelia nemajú konflikty

Znamená to, že ak máme priateľské alebo nebodaj rodinné vzťahy, prejavom ich pozitívnej kvality je to, že konflikty medzi nami a našimi priateľmi nie sú? Znamená to aj to, že ak s nimi konflikt máme, už nie sme dobrí priatelia?

- Konflikty sú zlé, nebezpečné a ubližujúce

Ak s niekým ideš do konfliktu, si zlý, agresívny a ubližuješ. A z opačného pohľadu: Ak niekto bude chcieť s tebou riešiť konflikt, radšej sa rýchlo stiahni, lebo ti ublíži.

- Konflikty majú len tí emocionálni a iracionálni, čo sa nevedia kontrolovať

Ak nebudeš prejavovať emócie a budeš sa riadiť rozumom a logikou, nehrozí ti, že by si sa zaplietol do niečoho takého emocionálneho, ako je hádka.

- Ak by si chcel, nemal by si konflikty s inými

Mýtus vychádzajúci z toho, že konflikty by nemuseli byť, ak by sa ľudia vedeli slušne správať a kontrolovať sa.

- Ja ich nevyvolávam. To tí ľudia kolo mňa, tí sú konfliktní a neustále sa chcú hádať! Aby človek ospravedlnil sám seba, aby sa lepšie a nevinnejšie cítil, obviní iných, svoje okolie, podmienky, prostredie z toho, že mu vyrábajú konflikty, hoci pravdou môže byť, že ich vyvoláva ona sám.

Podobné mýty a predsudky spôsobujú negatívne nastavenie voči konfliktným situáciám, a tým sťažujú ich majiteľovi triezvy pohľad na možné spôsoby riešenia a efektívne správanie v takejto situácii.

⁴ Psychológia konfliktov. [online], [citované 12.12.2013]. Dostupné na internete: <<http://www.zones.sk/studentske-prace/psychologia/2534-psychologia-konfliktov>>

1.4 Spôsoby riešenia konfliktov

V prípade vzniku konfliktu je nevyhnutné ho riešiť, pretože čím dlhšie sa jeho riešenie odkladá, tým negatívnejší vplyv môže mať na medziľudské vzťahy na pracovisku. Jedným z problémov je často neochota zúčastnených podieľať sa na riešení konfliktu, vyhýbanie sa hľadaniu spoločného východiska, prípadne podceňovanie závažnosti problému. Ku konfliktu sa treba správať ako ku chorobe: buď mu predchádzame alebo ho liečime. Zvládanie a postupné riešenie konfliktov súvisí s radom čiastkových procesov ako je vyjednávanie, sprostredkovanie názorov medzi stranami sporu, kompromisy, dohody výhodné pre účastníkov konfliktu, stratégie správania sa v konflikte, alternatívy riešenia a pod. Spôsoby zvládania konfliktu sa učíme z veľkej časti formou napodobovania už v detstve a v období dospievania, ale nácvik týchto zručností sa môže stať aj cieľavedomou aktivitou.

⁵Spôsob riešenia konfliktu sa líši v závislosti od povahy problému. Od povahy problému rozoznávame konštruktívne a deštruktívne konflikty. Charakterizuje ich riešenie nasledovnými prvkami:

Konštruktívny konflikt:

- partneri sa snažia obojstranne odstrániť nedorozumenie,
- komunikácia prebieha otvorene,
- partneri nepoužívajú nátlakové taktiky,
- partneri sa vzájomne rešpektujú,
- po vyriešení problému nastáva obojstranná spokojnosť,
- vyjednávanie prebieha štýlom výhra – výhra.

Deštruktívny konflikt:

- jedinci vidia druhých ako konkurentov,
- viac sa sústredia na presadenie seba samých než na práva druhých,
- prejavuje sa snaha zvíťaziť za každú cenu,
- negatívne tvrdenia sú brané osobne,
- ľudia si nedôverujú,
- výroky sú podané formou osobného útoku.

⁵ GYMERSKÁ, Martina, KOŽUCH, Branislav et al.: Ako riešiť konflikty a ostat' priateľmi. [online]. [citované 14.1. 2014]. Dostupné na internete: < <http://www.ozpersona.sk/metodiky/konflikty.pdf> >

Autori Duchoň, B. - Šafránková, J. (2008) uvádzajú nasledovné varianty výsledkov konfliktu:

1) konsenzus (výhra – výhra) – obe strany sa dohodnú, nemusia sa ničoho dôležitého vzdať,

2) presadenie sa (výhra – prehra) – jedna strana vyhrá, dosiahne svoj cieľ, zvyčajne za použitia sily, konflikt nebol vyriešený konštruktívne,

3) vyhýbanie sa (prehra – prehra) – najhorší možný výsledok, obe zúčastnené strany sa rozídu bez dohody a s nepriateľskými pocitmi,

4) kompromis – vzájomná dohoda na základe obojstranných ústupkov.

2 CIELE PRÁCE

Naším hlavným cieľom ročníkovej práce bolo priblížiť verejnosti pojem konflikt. Spracovali sme informácie z našich dotazníkov, ktoré sme rozdali respondentom. A tým sme zistili ako sa ľudia správajú počas konfliktov v každodennom živote a z dotazníkov sme vyvodili ako naši respondenti riešia krízové situácie.

Chceli sme upriamiť pozornosť na to, aby ľudia riešili konflikty s chladnou hlavou a nenechali ich prerásť do vyššieho štádia. Správne vyriešený konflikt dokáže zachrániť priateľstvá aj rodinu.

Túto prácu by sme chceli uverejniť na internete, aby sa týmto spôsobom dostala k širokej verejnosti. Predpokladáme, že to ľuďom pomôže zmeniť svoje správanie počas konfliktu a poradiť im najlepšiu cestu k vyriešeniu konfliktov.

Dúfame, že touto prácou splníme náš hlavný cieľ ročníkovej práce.

3 MATERIÁL A METODIKA

Prvým krokom našej ročníkovej práce bola voľba témy. Zaujala nás téma- konflikty a ich spôsoby riešenia. Nakoniec sme sa rozhodli pre ňu, pretože táto téma je všade veľmi aktuálna.

V úvode práce sme si vytýčili cieľ práce. Po vytýčení cieľa sme navštívili miestnu knižnicu a zbierali informácie z primárnych a sekundárnych informačných zdrojov. Zosúlادili sme si informácie zo všetkých zdrojov, preštudovali a vybrali sme si z kníh rôzne informácie týkajúce sa danej problematiky. V našej téme sa nachádza veľa pojmov a odborných termínov, ktorých význam nám nebol na prvýkrát jasný. Našou kľúčovou knihou bola Konflikty medzi ľuďmi. Tento zdroj nás veľmi kvalitne oboznámil s danou problematikou, a to nie len po teoretickej časti, ale aj tej praktickej, vďaka množstvu reálnych príbehov spojených s delením konfliktov. Okrem kníh sme čerpali aj z viacerých internetových stránok, napr. www.zones.sk. Na základe rôznych kníh a internetových stránok sme vytvorili kapitoly a podkapitoly, kde sú najdôležitejšie body týkajúce sa vypracovania našej témy. V kapitole Problematika a prehľad literatúry sme zadefinovali základné pojmy. V cieľoch práce sme si vytýčili hlavný cieľ. Našu ročníkovú prácu sme sa snažili písať čo najzrozumiteľnejšie, tak, aby jej každý čitateľ porozumel.

V ďalšom kroku sme vypracovali anonymný dotazník (príloha A), ktorý sme následne ponúkli študentom stredných škôl a dospelým osobám. Po predložení 80 respondentom sme dotazník vyhodnotili a vyvodili závery, ktoré vyplynuli zo získaných informácií. Otázky boli zamerané na zistenie spôsobov riešenia konfliktov. Výsledky sme spracovali v kapitole Výsledky práce a diskusia. Grafické vyhodnotenia anketových otázok sme priložili do príloh.

Posledným krokom našej ročníkovej práce bolo skontrolovať pravopisnú stránku, upraviť text a naformátovať ho do konečnej podoby. Následne sme dokončenú prácu vytlačili a zviazali. Hotovú ročníkovú prácu sme odovzdali našej konzultantke, ktorá ju objektívne zhodnotila.

4 VÝSLEDKY PRÁCE A DISKUSIA

Naša ročníková práca sa zaoberá konfliktami a ich riešeniami. Prostredníctvom 10 otázok sme sa pýtali 80 respondentov rôznych vekových kategórií aké sú ich spôsoby riešenia konfliktov, ako vnímajú konflikty a ako sa správajú počas konfliktnej situácie.

Z 80 opýtaných osôb bolo 66,3% žien a 33,7% mužov. (graf č. 1)

Na prvú otázku, ktorá znela ktorú z možností považujete za najčastejšiu príčinu konfliktov (graf č. 4)? Nám odpovedalo 28,3% žien, že konflikt zapríčiňujú najmä skreslené informácie. Tieto informácie najčastejšie vznikajú neoverením správnosti údajov a mnohokrát z toho vznikajú zbytočné konflikty. Aj podľa nás sú skreslené informácie hlavnou príčinou. Muži sú ale opačného názoru, až 29,7% považuje za hlavný dôvod konfliktu stres. Nemôžeme povedať, že táto odpoveď je nesprávna, keďže človek pod psychickým tlakom a nedostatkom času podlieha rôznym emóciám, a to ho núti jednať podráždene a neuvážene. Druhá najčastejšia odpoveď u žien bola rovnako ako u mužov, stres. Odpovedalo nám tak 26,5% žien. Na druhej strane bola druhou najčastejšou odpoveďou, možnosť skreslené informácie. Zhodlo sa tak 25,9% mužov. Z toho nám vyplýva, že medzi časté príčiny konfliktov patria jednoznačne skreslené informácie a stres.

V druhej otázke sme sa pýtali ako často sa opýtaní dostávajú do konfliktov (graf č. 5). Až 39,6 % žien tvrdí, že sa do konfliktov nedostávajú často a 24,5% nám odpovedalo, že sa háda raz do týždňa. Len 15,1% žien sa dostáva do konfliktu každý deň. Myslíme si, že hlavným dôvodom je stresujúce zamestnanie a tlak zo strany nadriadených, čo ich núti riešiť všetky vyskytujúce problémy hádkou. Odpovede od mužov boli rovnaké ako odpovede u žien. Najviac odpovedí získala možnosť „nehádam sa často“, na ktorú nám tak odpovedalo až 44,4% mužov.

„Konflikty zvládajte bez vážnejších problémov?“ tak túto otázku sme sa ako tretiu pýtali v našej ankete (graf č. 6). V tejto otázke nemali ženy a muži veľmi rozdielne názory, až nadpolovičná väčšina sa zhodla v jednej z odpovedí. 71,7% žien a 51,9% mužov nám odpovedali, že často zvládajú konflikty bez vážnejších problémov. Pravdepodobne náš život tvoria drobné, jednoduché konflikty, ktoré si nevyžadujú zložité riešenia. Našlo sa aj zopár jednotlivcov, ktorí nikdy nezvládajú konflikty bez problémov, u žien sa nenašiel nikto, ale u mužov to bolo 3,7%. Usudzujeme, že sú to citlivé osoby, ktoré by asi mali najradšej „život ako v rozprávke“, bez konfliktov.

V štvrtej otázke sme sa respondentov pýtali či v nich konflikty vyvolávajú negatívne pocity (graf č. 7). U 43,5% opýtaných žien vyvoláva konflikt často negatívne

pocity. Pravdepodobne ide o sebaobviňovanie v dôsledku zapríčinenia konfliktu, čo sa často stáva. Konflikt vyvoláva často negatívne pocity u 37% mužov. Myslíme si, že nejde skôr o sebaobviňovanie ako o strach z narušenia dobrých vzťahov medzi známymi a rodinou.

Piata otázka bola zameraná na strácanie kontroly nad svojim správaním (graf č. 8). Prevažná väčšina „nestráca hlavu“ pri riešení konfliktov. Tak nám odpovedalo 62,3% žien a 55,5% mužov. Snažia sa riešiť konflikty s rozvahou a nepodliehajú stresovej situácii. Pre 1,9% žien nie je typická strata kontroly nad svojim správaním počas konfliktu, keďže len toto malé percento žien sa vyjadrilo, že „vždy“ strácajú kontrolu nad svojim správaním. Odpoveď „vždy“ bola u mužov o 5,6% vyššia ako u žien. Z toho vyplýva, že muži nevedia až tak dobre kontrolovať svoje správanie počas konfliktu ako ženy.

V šiestej otázke sme sa pýtali s kým sa opýtaní najčastejšie dostávajú do konfliktov (graf č. 9). Na základe odpovedí sa ženy aj muži zhodli, že sa najčastejšie hádajú s rodinnými príslušníkmi, keďže s nimi pravdepodobne trávajú najviac času. Odpovedalo nám tak 67,9% žien a 40,8% mužov.

Siedma otázka, ktorá znela orientujete sa viac na preukázanie viny druhej strany ako na samotné riešenie konfliktu (graf č. 10). Muži a ženy sa jednohlasne zhodli na možnosti „málokedy“, až 71,7% žien a 59,3% mužov. Z toho nám vyplýva, že muži aj ženy sa snažia vyriešiť konflikt bez hľadania vinníka konfliktu. 18,5% mužov a 22,6% žien si vybralo možnosť často. Usudzujeme teda, že niektorým ľuďom ide viac o preukázanie viny ako o vyriešenie konfliktu.

V ôsmej otázke sme sa pýtali, či respondenti považujú riešenie kompromisom za najvhodnejšie riešenie konfliktu (graf č. 11). Až 62,4% žien a 51,9% mužov si vybrali možnosť často. Myslíme si, že ženy aj muži sa snažia riešiť konflikty tak, aby to vyhovovalo z časti obom zúčastneným stranám. Možnosť nikdy si vybralo iba 3,8% žien a 11,1% mužov. Podľa nás sú títo ľudia chcú za každú cenu presadiť svoj názor a s druhou stranou nechcú diskutovať.

Deviata otázka bola zameraná na štýl riešenia konfliktov (graf č. 12). 56,6% žien a 44,4% mužov nám odpovedalo, že najčastejším spôsobom riešenia konfliktov je nájsť kompromis. Touto odpoveďou sa nám potvrdila aj predošlá otázka. Usudzujeme, že obe pohlavia chcú nájsť cestu k spoločnému vyriešeniu konfliktov. Iba 11,4% žien a 14,9% mužov odpovedalo, že sa ľuďom snažia vychádzať v ústrety. Myslíme si, že to sú ľudia, ktorí sa neradi dostávajú do konfliktov a radšej ustúpia druhej strane ako by si mali s nimi pokaziť vzťahy.

V poslednej, desiatej otázke sme sa respondentov pýtali na zhoršené vzťahy s ostatnými účastníkmi sporu (graf č. 13). 64,2% žien a 40,8% mužov sa zhodlo na odpovedi málokedy. Z toho nám vyplýva, že ľudia aj keď sa dostanú do konfliktu, nenechajú to zájsť tak ďaleko, aby im to pokazilo vzťahy. 3,8% žien a 11,1% mužov odpovedalo, že zhoršené vzťahy pociťujú vždy. Myslíme si, že sú to typy ľudí, ktorí si počas riešenia konfliktov neuvedomujú svoje konanie a správanie, preto ho následne ľutujú a majú zhoršené vzťahy s ostatnými účastníkmi konfliktu.

5 ZÁVER

Vybrali sme si tému Konflikty a ich spôsoby riešenia. Snažili sme sa túto tému spracovať tak, aby bola nielen zrozumiteľná, ale aby dostatočne priblížila a vysvetlila dôležité fakty tejto problematiky. Pomenovali sme základné pojmy: konflikt, druhy konfliktov, fázy, mýty a spôsoby riešenia.

Prostredníctvom ankety sme zisťovali spôsoby riešenia konfliktov opýtaných. Vekové kategórie, ktoré sme oslovili boli v rozmedzí od 15 do 50 až viac rokov. Na základe zistení z dotazníka sme zistili, že najčastejšou príčinou vzniku konfliktov u žien sú skreslené informácie. Naopak u mužov je to stres. Väčšina respondentov uviedla fakt, že konflikt v nich vyvoláva negatívne emócie.

Napriek zaujímavosti tejto témy sme sa orientovali len na základné informácie, pretože väčšina ľudí sa nestretáva v bežnom živote s množstvom odborných termínov v súvislosti s touto témou.

Náš názor je taký, že tejto téme by sa malo venovať viac ako sa jej v súčasnosti venuje. Hľadali sme najefektívnejšie riešenia ako túto tému sprostredkovať najväčšiemu počtu ľudí a rozhodli sme sa pre internet, keďže v súčasnosti je to najviac využívaný prostriedok hľadania informácií. Je to najlepší spôsob ako prezentovať našu prácu a naše myšlienky naraz veľkému množstvu ľudí.

Nemôžeme čakať, že konflikty úplne vymiznú z našich životov, lebo ako povedal Tacitus: „*Chyby budú, kým budú ľudia.*“

6 ZHRNUTIE

Našou prácou sme sa snažili upozorniť na závažnosť problému konfliktov.

Našou snahou bolo nájsť rozumné a efektívne riešenie konfliktov z hľadiska psychológie. Po vyhodnotení práce sme zistili, že je dobré byť oboznámený s možnosťou riešenia konfliktov bez vzniku zbytočných hádok a následnej ignorácie vo vzťahu k iným osobám.

Z internetu a literatúry sme sa dozvedeli základné pojmy týkajúce sa danej témy. Čerpali sme z mnohých zdrojov, ale najviac informácií sme získali z knihy Konflikty medzi ľuďmi od Jara Křivohlavého.

Informácie o konfliktoch, fázach, možnostiach riešenia, druhoch a mýtoch sme sa rozhodli rozšíriť pomocou internetovej stránky, kde sú zhrnuté základné informácie, príklady, rady ako predísť konfliktu. Veríme, že našou prácou priblížime ľuďom problematiku konfliktov.

7 RESUMÉ

Our work we have tried to draw attention to the seriousness of the problem of conflicts.

Our goal was to find a reasonable and effective solution in terms of the psychology of conflict. After evaluating the work, we found out that it is good to be familiar with the ability to resolve conflicts without the emergence of unnecessary quarrels and a subsequent ostracism in relation to other persons.

From the Internet and literature, we have learned the basic concepts relating to the topic. We draw from many sources, but most of the information we have received from the book *Conflicts among people* from Jara Křivohlavého.

For more information about conflicts, stages, solving, and myths of the species we have decided to extend the use of the webpage where the information, examples, advice of how to prevent the conflict. We believe that our work brings the issues of the conflict closer to the people.

8 ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

KŘIVOHLAVÝ, J. 2002. Konflikty mezi lidmi. 2. Vyd. Praha : Portál, 2002. ISBN 80-7178-642-X.

GYMERSKÁ, Martina, KOŽUCH, Branislav et al.: Ako riešiť konflikty a ostat' priateľmi. [online]. [citované 14.1. 2014]. Dostupné na internete: <http://www.ozpersona.sk/metodiky/konflikty.pdf>

Psychológia konfliktov. [online], [citované 12.12.2013]. Dostupné na internete: <http://www.zones.sk/studentske-prace/psychologia/2534-psychologia-konfliktov>

PRÍLOHY

Príloha A: dotazník

Prílohy B: grafické vyhodnotenie

Príloha A

DOTAZNÍK

Sme študentkami Gymnázia v Považskej Bystrici a táto anketa je zameraná na konflikty a ich riešenia. Prosíme o vyplnenie dotazníka (zakrúžkovaním jednej z uvedených možností). Dotazník je anonymný, získané informácie budú použité v našej ročníkovej práci. Za vyplnenie vopred ďakujeme.

Pohlavie:

- a) muž
- b) žena

Vek:

- a) 15 – 18
- b) 18 – 30
- c) 30 – 50
- d) viac ako 50

Vzdelanie:

- a) základné
- b) stredoškolské
- c) vysokoškolské

1. Ktorú z možností považujete za najčastejšiu príčinu konfliktov?

- a) stres
- b) autoritatívny prístup (egoizmus)
- c) skreslené informácie
- d) tendencia riešiť konflikty hádkou

2. Ako často sa dostávate do konfliktov?

- a) každý deň
- b) raz do týždňa
- c) nehádavam sa často
- d) neviem, nesledujem to

3. Konflikty zvládnete bez vážnejších problémov?

- a) vždy
- b) často
- c) málokedy
- d) nikdy

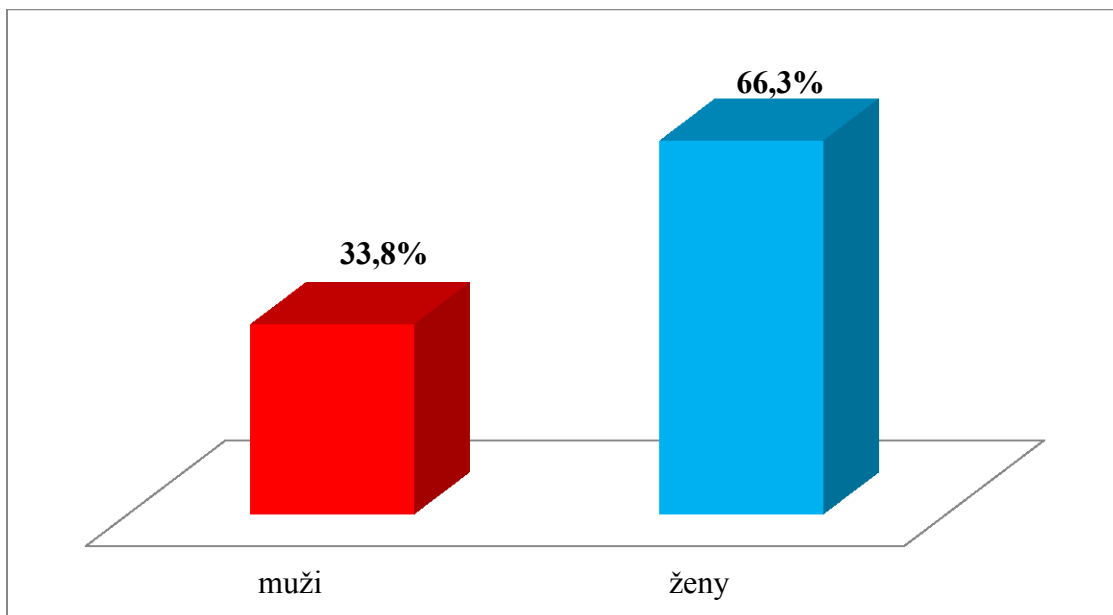
4. Vyvoláva vo Vás konflikt negatívne pocity?

- a) vždy
- b) často
- c) málokedy
- d) nikdy

5. Strácate kontrolu nad svojím správaním pri riešení konfliktu?
- a) vždy
 - b) často
 - c) málokedy
 - d) nikdy
6. S kým sa najčastejšie dostávate do konfliktu?
- a) s priateľmi
 - b) so spolužiakmi/ kolegami
 - c) s učiteľmi/ nadriadenými
 - d) s rodičmi
 - e) so súrodencami
7. Orientujete sa viac na preukázanie viny druhej strany ako na samotné vyriešenie konfliktu?
- a) vždy
 - b) často
 - c) málokedy
 - d) nikdy
8. Pri konflikte považujete riešenie kompromisom za najvhodnejší spôsob?
- a) vždy
 - b) často
 - c) málokedy
 - d) nikdy
9. Aký štýl riešenia konfliktov uprednostňujete?
- a) presadzujete svoj názor za každú cenu
 - b) v kritickej situácii nejdete do konfliktu, počkáte kým situácia prejde sama
 - c) ľudom sa snažíte vychádzať v ústrety
 - d) snažíte sa nájsť kompromis
10. Pociťujete zhoršené vzťahy s ostatnými účastníkmi sporu?
- a) vždy
 - b) často
 - c) málokedy
 - d) nikdy

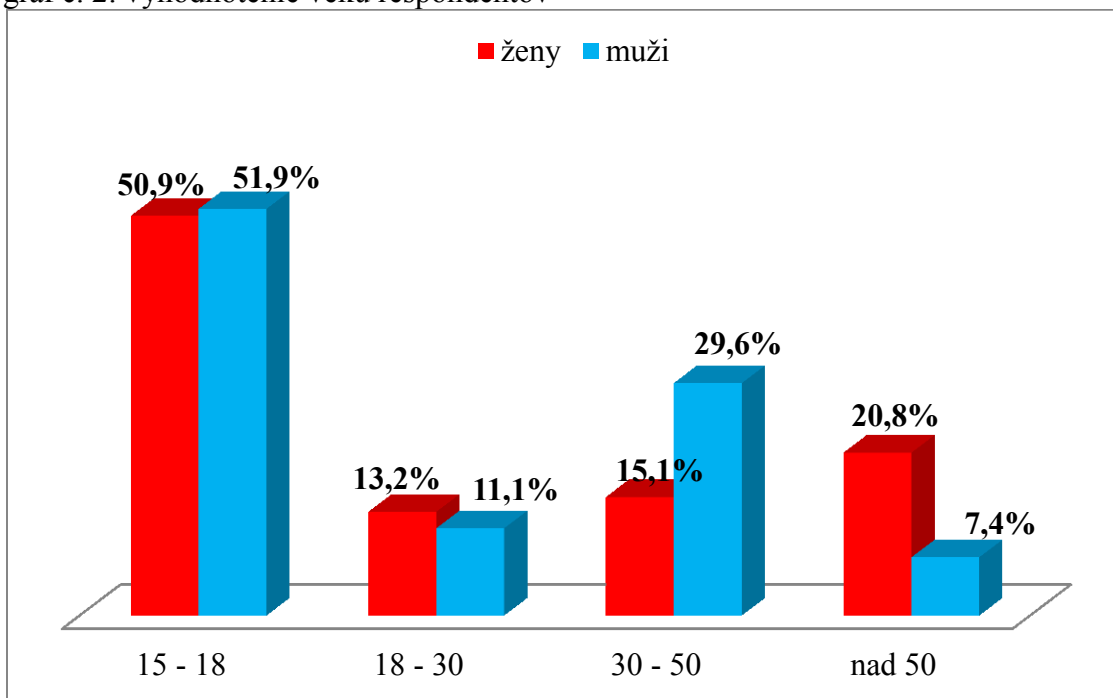
Príloha B

graf č. 1: vyhodnotenie pohlavia respondentov



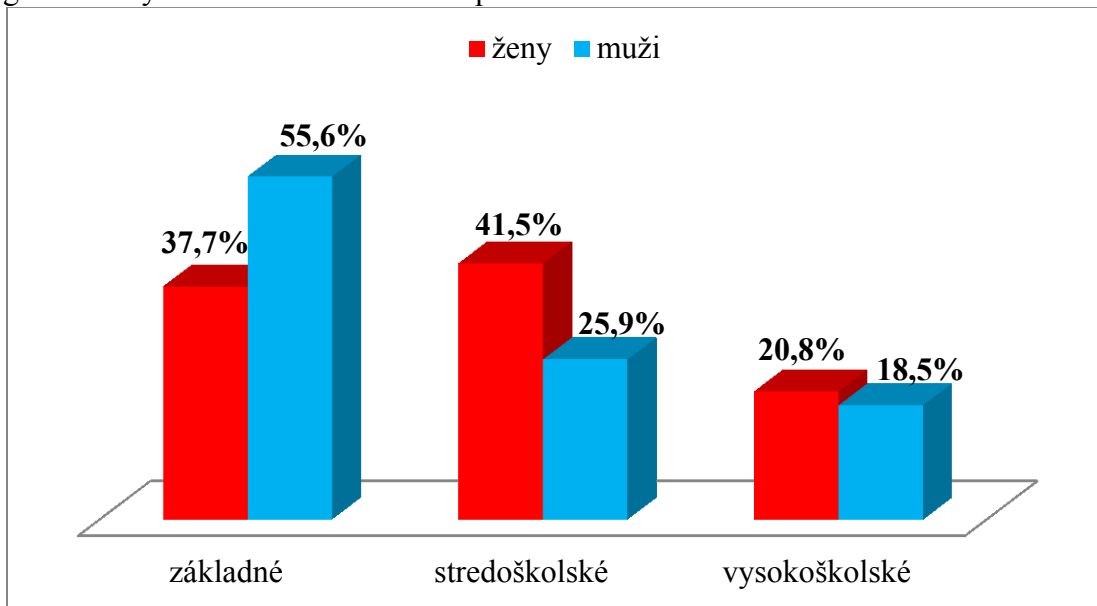
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 2: vyhodnotenie veku respondentov



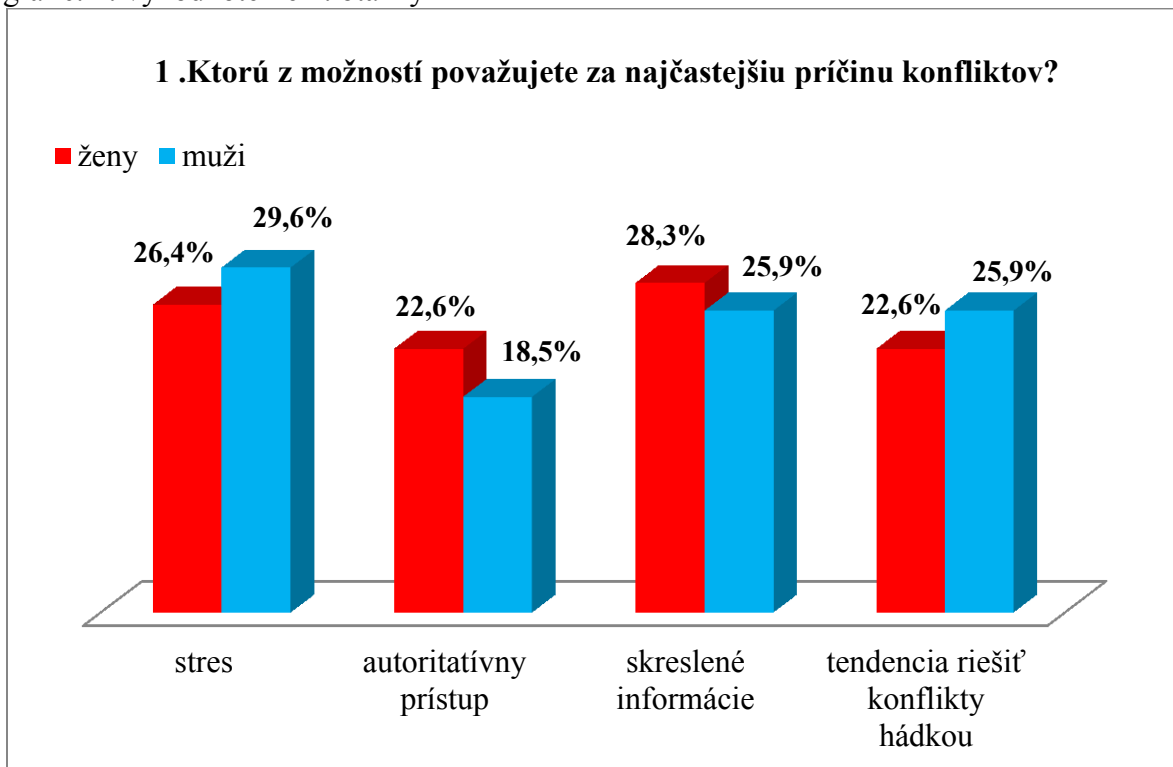
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 3: vyhodnotenie vzdelania respondentov



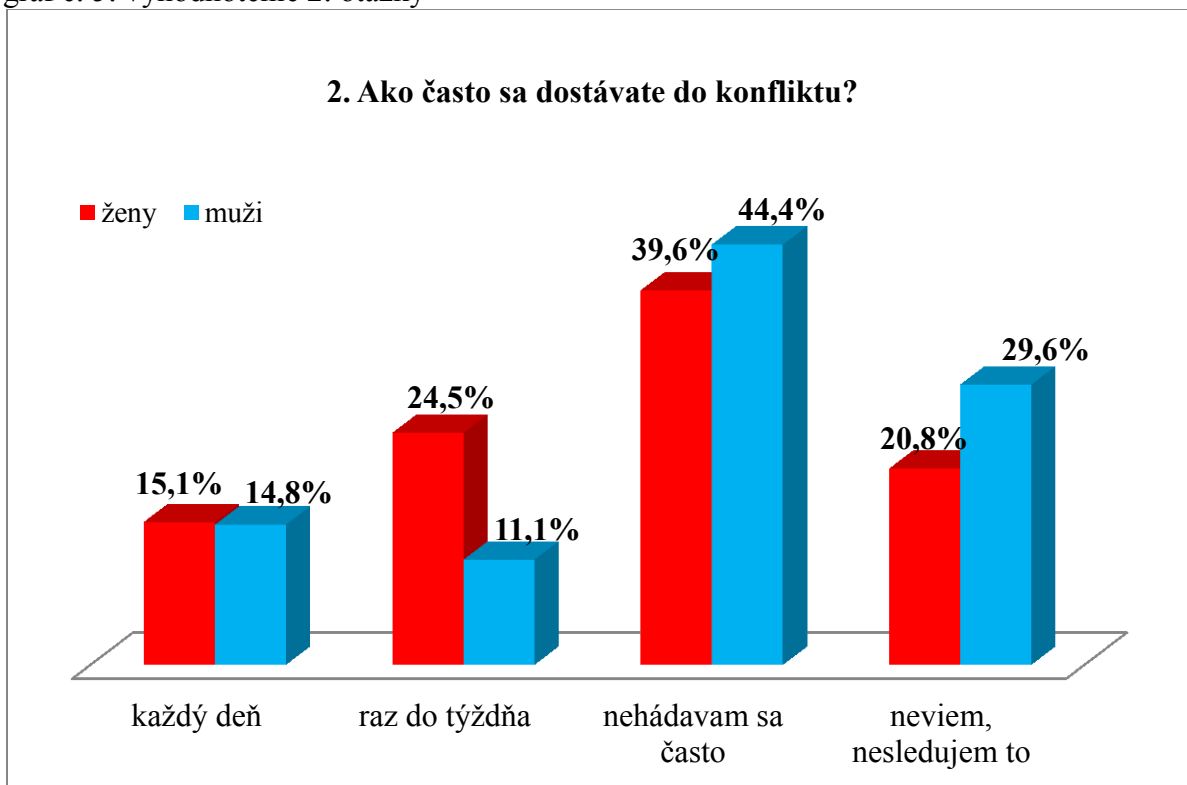
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 4: vyhodnotenie 1. otázky



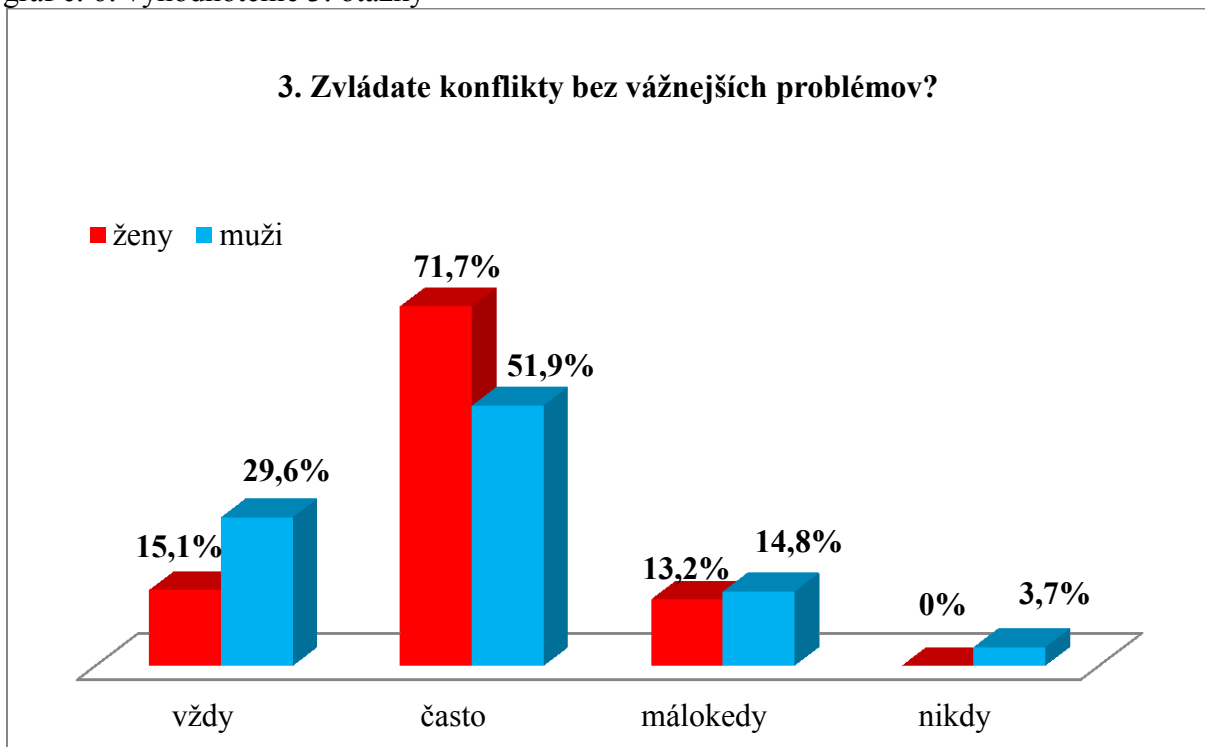
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 5: vyhodnotenie 2. otázky



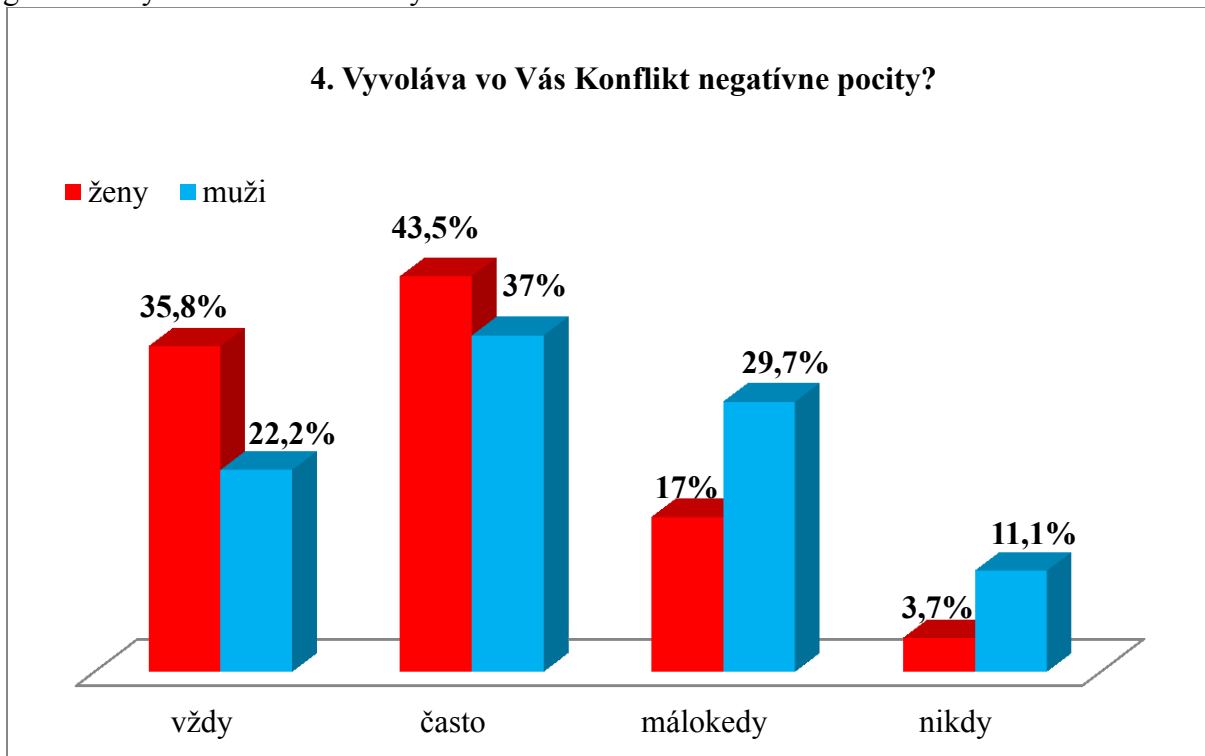
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 6: vyhodnotenie 3. otázky



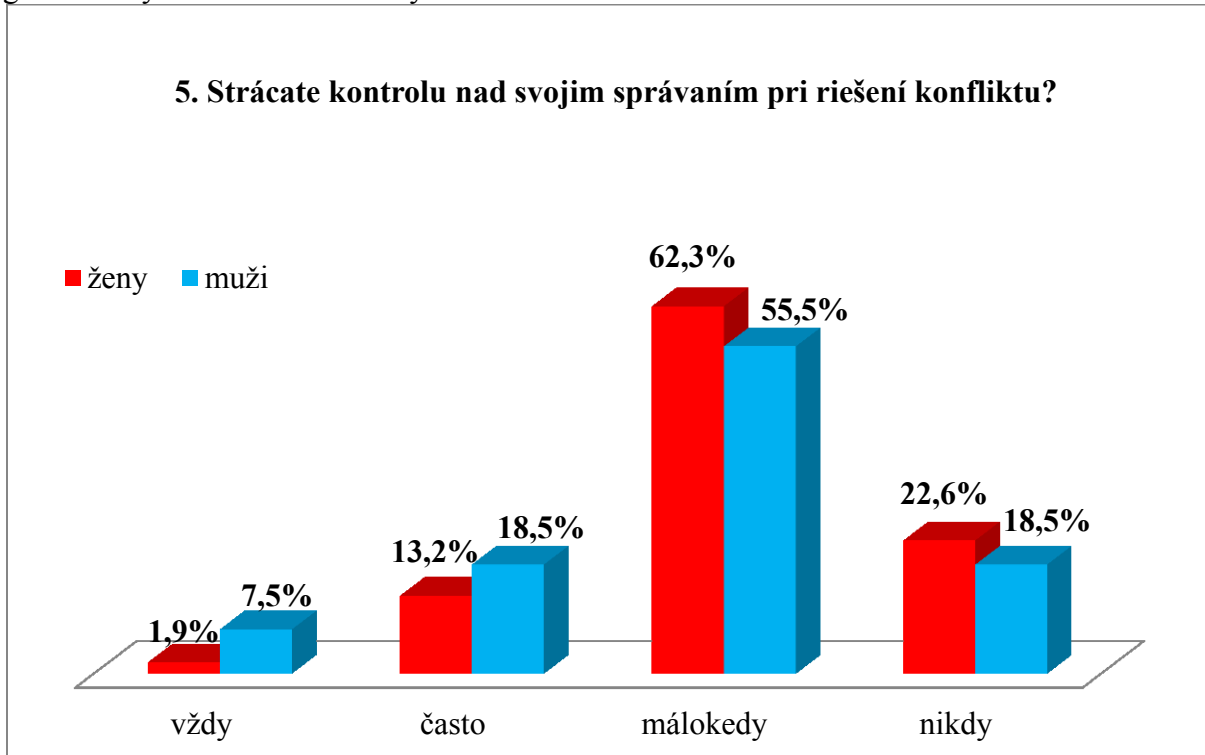
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 7: vyhodnotenie 4. otázky



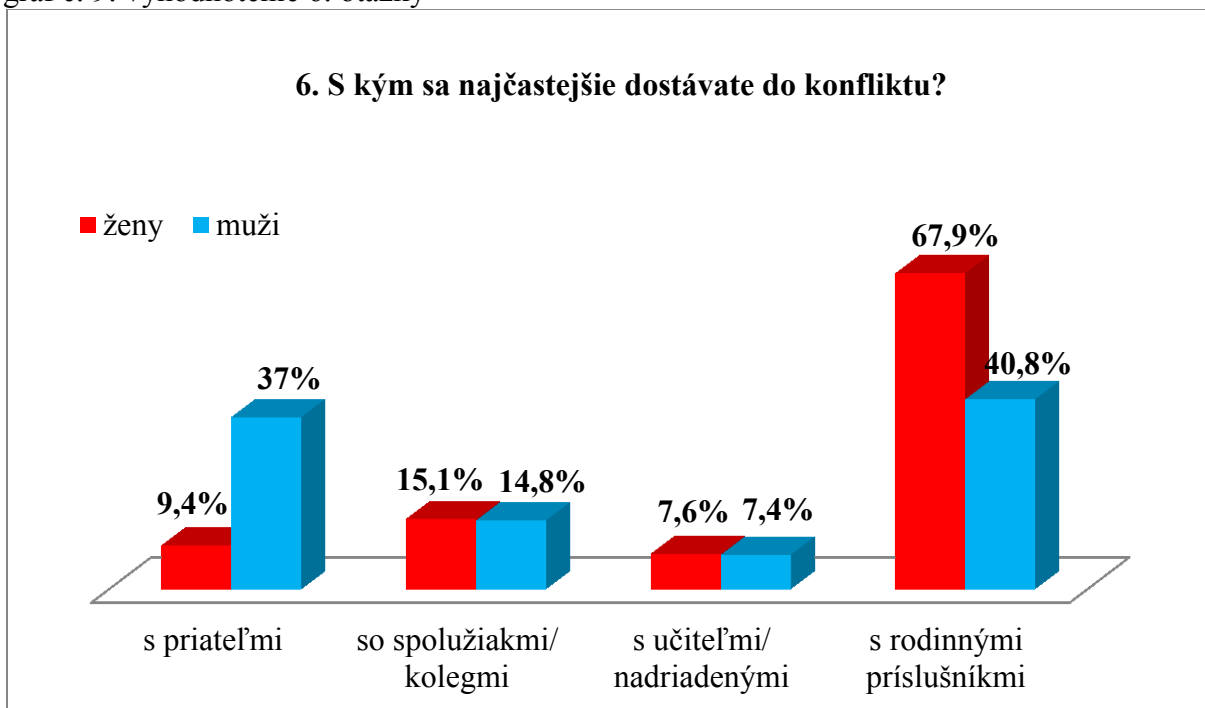
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf. č 8: vyhodnotenie 5. otázky



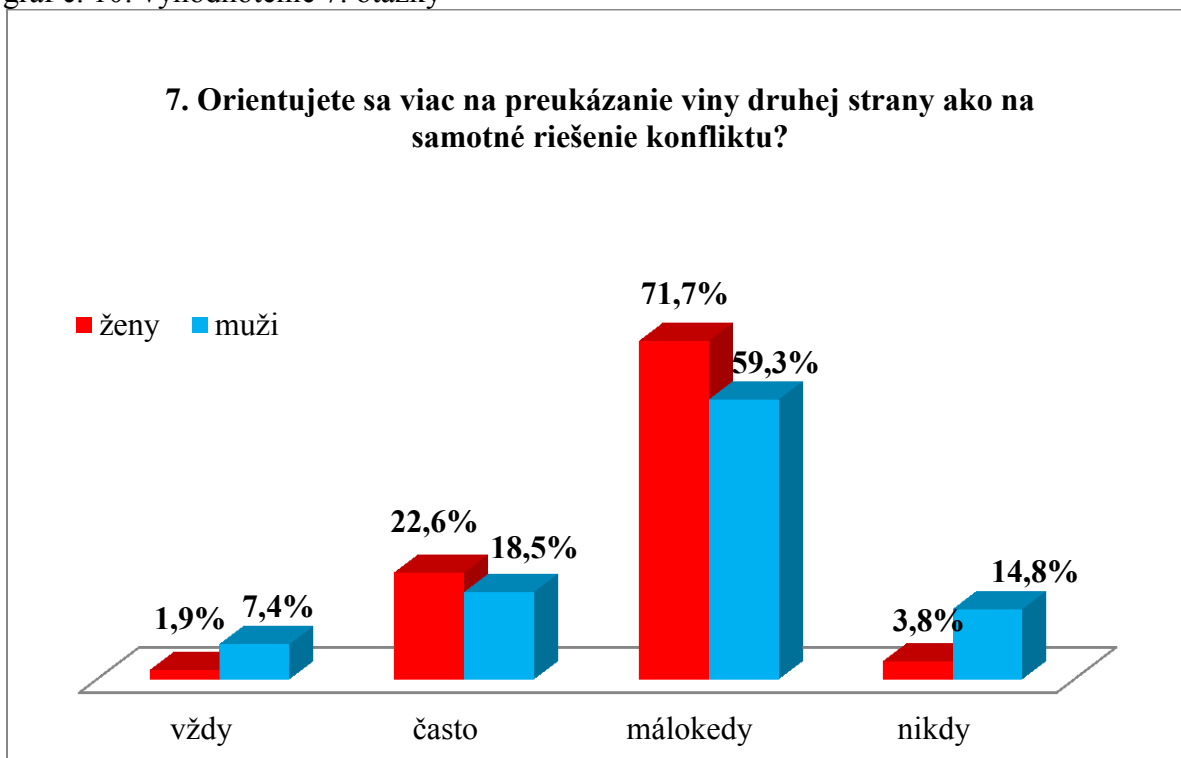
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 9: vyhodnotenie 6. otázky



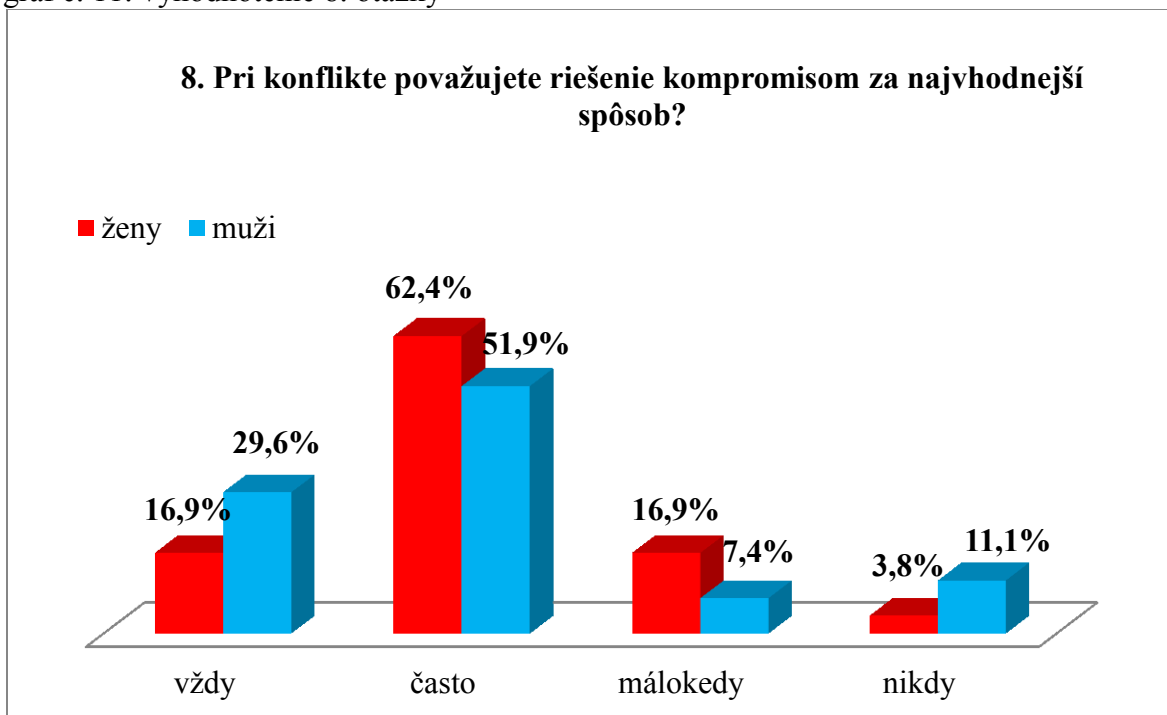
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 10: vyhodnotenie 7. otázky



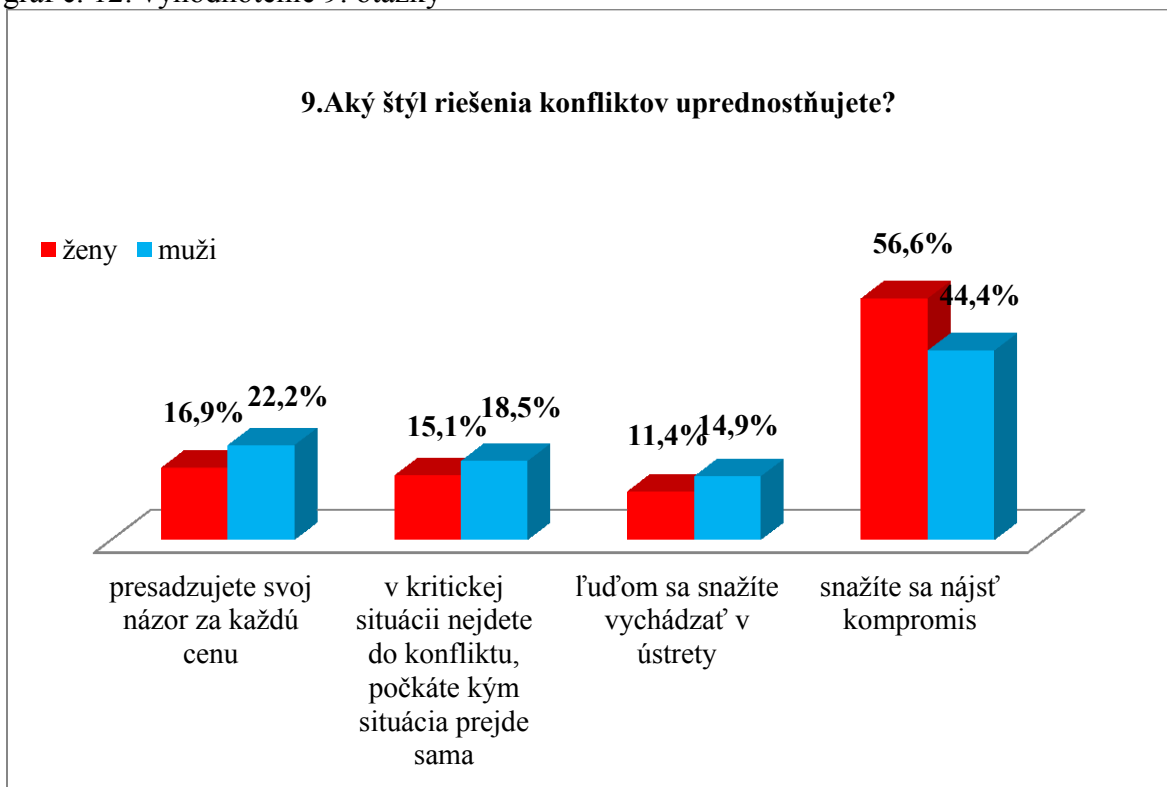
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 11: vyhodnotenie 8. otázky



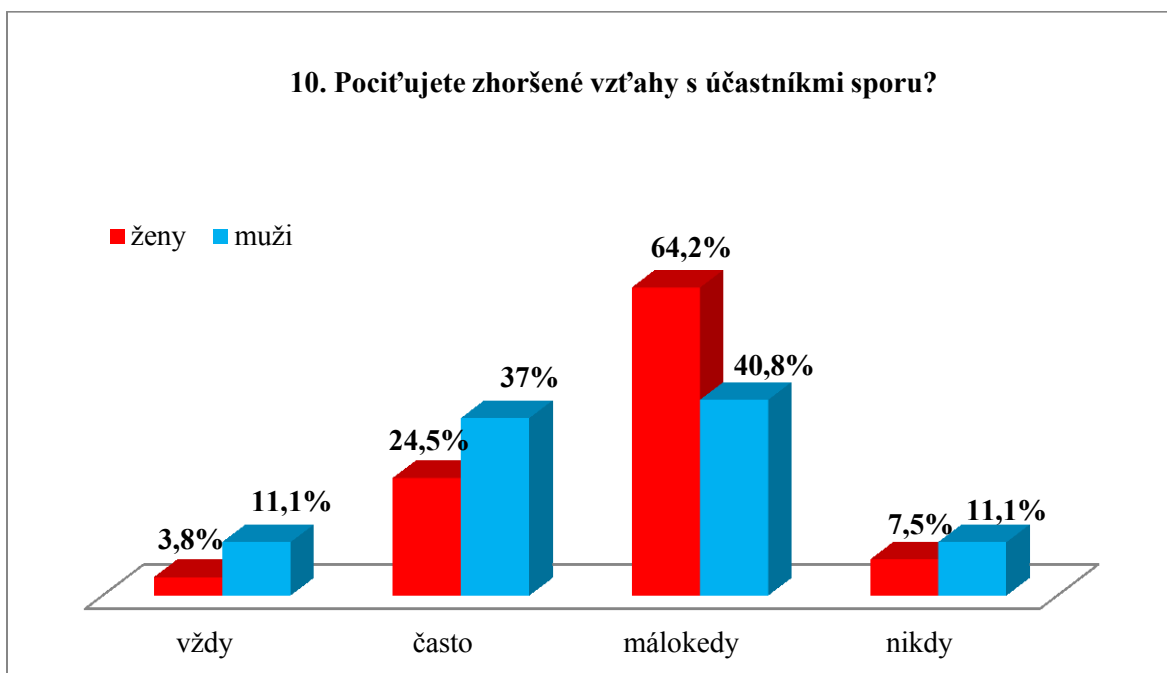
Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 12: vyhodnotenie 9. otázky



Vypracovala: Adriana Sedláková

graf č. 13: vyhodnotenie 10. otázky



Vypracovala: Adriana Sedláková