

PSYCHOLÓGIA MEDZI NAMI

KONFLIKTNÝ ČLOVEK

Existuje vôbec také niečo ako je konfliktný človek? Nie je to nálepka pre ľudí, ktorí sú pre nás osobne nepríjemní, ktorí stále do niečoho vrtajú a nikdy nie sú s ničím spokojní? Nie sú to tí ľudia, ktorých nemáme radi? Dedí sa konfliktnosť? Málokto o sebe povie, že je konfliktným človekom, a predsa toľko konfliktných ľudí, podľa výpovedí iných, behá po svete, že sa to stáva vážnym problémom pre odborníkov. Učí sa konfliktnosti človek behom života? Alebo konfliktnosť človeka je výsledkom momentálnych situácií, rozličných podmienok? Provokácií? To sú vážne otázky, na ktoré sa pokúsime hľadať odpovede...

Výskyt konfliktných ľudí...

V našom seriály článkov o „psychológii medzi nami“ sa zaoberáme konfliktmi, ich vznikom, anatómiou, dynamikou, druhmi, riešeniami a následkami. Už sme uviedli príspevok o „psychológii konfliktov“, o tom, „ako riešiť vnútorné konflikty“, ale stále bolo cítiť, že konflikt bez človeka neexistuje, že kľúčovým činiteľom konfliktu je človek - presnejšie - jeho osobnosť. Istotne poznáte aj vo svojom okolí ľudí, ktorí majú podstatne viac konfliktov ako iní ľudia. Hádajú sa doma, na pracovisku, so susedmi, v dopravných prostriedkoch, v obchode, píšú rozhorčené články do novin, volajú do rozhlasu a televízie.

Keď sa na problém dívame „z veľkej výšky“ metodologicky a psychologicky, môžeme povedať, ako skoro pri každom ľudskom, psychickom fenoméne, že existujú ľudia na oboch krajoch dimenzie „konfliktnosti“. To znamená, že sú ľudia, ktorí skoro nikdy nemajú konflikty, konflikty sa vyhýbajú im a oni sa vyhýbajú konfliktom. Odhadom z veľkých čísel môžeme povedať, že takých ľudí v populácii je okolo 15 percent, potom je veľký stred, kde sú ľudia, ktorí, povedali by sme nepresne, majú primeraný počet konfliktov - takých ľudí je okolo 70 percent v populácii dospelých. A napokon, prirodzene a logicky, máme okolo 15 percent „konfliktných ľudí“, ktorí majú štatisticky viac a intenzívnejších konfliktov, ako tí ostatní. Ako sme na to prišli? Jednoduchou štatistickou metódou - keby sme dali dotazník tisícom ľuďom, či majú nejaké konflikty, ako často a aké sú sily (napríklad na škále od jedna - mierny konflikt, až po desať - veľmi silný konflikt), tak by sme pravdepodobne dostali „normálne“ (Gaussovo) rozloženie ľudí okolo určitého priemeru. To ale môže platiť pre určitú kultúru a pre určitý priestor a čas, čo nemusí platiť pre iných ľudí v inom priestore, sociálnej a kultúrnej situácii. Napríklad, nejaký kmeň na ostrovoch v Tichom oceáne má podstatne menej konfliktov, ako napr. v súčasnosti ľudia v Kosove, Izraeli alebo v Slovensku. Ale to je problém medzikultúrnych psychologických poznávacích štúdií, čo je veľmi zaujímavý problém, ale nechceme sa mu osobitne venovať v týchto príspevkoch. Pokúste sa zaradiť, do ktorej kategórie, z hľadiska konfliktov patrite.

Osobnostné dispozície konfliktného človeka

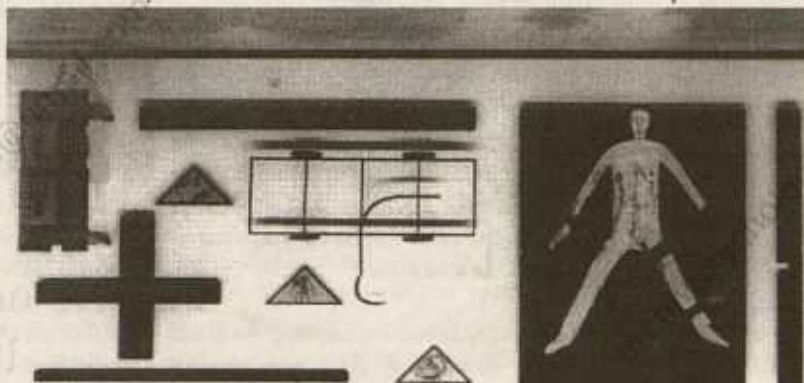
Je pravdou, že na konflikte sa podieľajú, ako sme to trochu naznačili, faktory prostredia, sociálnej situácie, kultúry a podobne, a okrem toho v tej istej situácii niektorí ľudia majú viac konfliktov ako iní. Hovoríme vtedy o určitých dispozíciách človeka ku konfliktu. Možno s trochu odvahy by sme napísali, že neexistuje predurčený konfliktný človek, ale existujú ľudia, ktorí majú pre konflikty špeciálne predpoklady. Ktoré to sú predpoklady? Pokúsime sa vymenovať tie najdôležitejšie:

➤ *nížšia úroveň rozumných schopností* je prvým faktorom. Nemusí to byť len znížená inteligencia,

ale aj znížené vedomosti, vzdelanie, a čo je najdôležitejšie, títo ľudia nevnímajú presne skutočnosť, realitu. Vnímajú ju „konfliktné“, to znamená napríklad, že si ju vysvetľujú tak, že ich niekto uráža, ohrozuje, a teda idú do konfliktu, aj keď to z pohľadu iných, objektivity, tomu tak nemusí byť...

➤ *emocionálna labilita* je ďalším veľmi častým faktorom pri vzniku konfliktov - sú to ľudia, ktorí sú neustále podráždení, ľahko vzbĺknú, vzrušia sa, „vychudnú“, sú prechki, sú popudliví, v psychológii im hovoríme, že sú iritabilní. Medzi týmito ľuďmi často nachádzame neurotické osobnosti, alebo ľudí s veľkým sklonom neuroticky reagovať v záťažových situáciách, a to aj na podnety, ktoré si nezasluhujú takú búrlivú reakciu...

➤ *zvýšená agresivita*, sklon k nepriateľstvu, útočnosti, opozícií za každú cenu. Sú to ľudia, ktorí by nemuseli reagovať agresívne, nepriateľsky (hostilne), ale oni to z rozličných dôvodov urobia. Napríklad preto,



že sú nespokojní so sebou, svojím zdravím, sociálnym postavením, uznaním, platom, so svetom, s niekým zo svojho okolia a zlost si vybijajú v iných konfliktoch. Súčasťou tohoto typu je často impulzivnosť, tendencia k bezprostrednému reagovaniu na podnety konfliktného charakteru bez toho, aby sa trochu „zastavili“, uvážili, čo a ako treba urobiť...

➤ *nedostatok sebavedomia*, je ďalšou takou predispozičnou charakteristikou. Často sa spája so zvýšenou sugestibilitou - títo ľudia podľahnú nátlaku iných, aby išli do konfliktu, aby pomocou konfliktu riešili situácie a problémy; majú sklon nekriticke prijímať názory iných, najmä autorít a potom reagujú konfliktné, podráždené. Napríklad sa to môže prejavíť vtedy, keď oponent má iný názor ako my, je iného vyznania, rasy, politických názorov.

➤ *nedostatok sebaregulácie* je vlastne spoločným menovateľom mnohých faktorov podieľajúcich sa na konfliktnosti osobnosti. V starej terminológii to označujeme pojmom nedostatok vôle. Často títo ľudia majú znížené sebavedomie, alebo kompenzujú nejaký svoj nedostatok tým, že idú do konfliktov, napríklad ľudia s nízkym vzrastom, ľudia, ktorí si myslia o sebe, že nie sú pekní, ľudia okrajových sociálnych skupín, ktorí sú akoby „nastavení“ ísť do útoku proti ostatným. Ich charakteristikou je aj to, že vinu zvalujú na ostatných a nedávajú sa na svoj podiel viny na konflikte.

Podnetové polia pre vznik konfliktu

Uvedené osobnostné dispozície nemusia prejsť v konflikt. K tomu sú potrebné ešte prinajmenšom dve veci. K spusteniu konfliktného správania sú ešte potrebné: podnetová situácia a motivácia, alebo motív pre konflikt. Medzi motívy by sme zaradili najčastejšie *frustráciu*, t. j. zablokovanie, zahatanie uskutočnenia nejakej potreby človeka. Napríklad, dieťa chce ísť von (má potrebu s kamarátmi hrať futbal) a rodičia mu to zakážu, a prikážu mu, že sa má učiť. Zablokovanie jeho potreby vedie ku konfliktu s rodičmi, súrodencami, a potom si svoju zlosť, napätie vybieje na psovi, domácej úlohe alebo nejakej hračke. Medzi frustrovanými potrebami nachádzame mnohé. Z. Freud na prvé miesto kladol zablokovanie sexuálnej potreby, ale do toho ide aj neuznanie partnerom, ponižovanie človeka druhými, neuznanie ich zásluh, výkonov, práce, osobnosti. Čas-

tým motívom konfliktov býva to, že človek chce presadiť svoju moc, chce presadiť za každú cenu svoj názor, chce ovládať situáciu, ľudí, chce s nimi manipulovať, chce, aby sa mu prispôbili. Túto teóriu rozpracoval najmä A. Adler, ktorý túžbu po moci, ovládaní druhých, postavil na prvé miesto medzi frustrovanými potrebami. V širších súvislostiach môžeme uvažovať aj o *pojme slobody*, ktorá tiež môže byť neuspokojená, frustrovaná a z tejto nespokojnosti vznikajú neraz veľké, až medzinárodné konflikty. Potreba slobody a vôbec teória uspokojovania potrieb veľmi súvisí s hierarchiou hodnôt u človeka. Niektorí majú rád napr. čistotu prostredia, chce bojovať za zdravšie a krajšie životné prostredie, a neuspokojenie týchto snáh a túžob vedie ku konfliktom, napr. hnutie „zelených“ je toho príkladom. Frustrovaných potrieb je veľmi veľa a každý prípad konfliktu zvyčajne neblokuje len jednu potrebu, ale viac potrieb u človeka.

V literatúre sa uvádza ako ďalší situáčno - motivačný zdroj konfliktov *stres*, čo by sme mohli rozšíriť o záťaž, náročné životné situácie, náhle ohrozenie zdravia, sociálnej situácie, ohrozenie blízkych ľudí, kariéry, zamestnania človeka a podobne.

V ďalších pokračovaniach sa pokúsime podrobnejšie popísať, ako konflikty riešiť. Bez toho však, aby sme vedeli čo - to o ich vzniku, príčinách, povahe nie je dosť možné efektívne konflikty riešiť. Už sme uviedli, že človek nemôže žiť a nežije bez konfliktov. Nie je dobré, keď človek nemá žiadne konflikty, lebo vtedy vzniká veľké podozrenie, že ten človek je veľmi prispôsobivý, že so všetkým súhlasí, a teda v konečnom dôsledku, že stratil svoju tvár, svoju identitu a stal sa jedným článkom ľudskej masy. Práve preto, aby sa tak nestalo, píšeme tieto riadky.

prof. PhDr. Miron Zelina, DrSc.
Ilustračná snímka Ján Lofaj