

# KONFLIKTI KOT UČILNICA SAMOSPOZNA- VANJA: KAJ DOBREGA LAHKO PRIDOBIMO IZ NJIH?

AVTOR / AUTHOR:

izr. prof. dr. Lucija Mulej Mlakar, mag. ant.,  
univ. dipl. soc.

FOŠ Novo mesto, Budnjani d.o.o.

## POVZETEK

Konflikti so stalnica človeškega udejstvovanja. Vzroki za konflikte so proučevani s strani številnih družboslovnih, naravoslovnih in humanističnih disciplin: psihologije, sociologije, antropologije, medicine, nevrologije itd. Razumevanje le teh se spreminja od epohe do epohe in le redkokdaj so razumljeni kot znanilci nečesa novega ali dobrega. Slednje razumevanje pa je seveda soodvisno od posameznika, ki konflikt doživlja, o njegovi ozaveščenosti in avtorefleksiji lastnega momenta parcialnega znanja in izkušenj, ki rezultirajo v prepričanja, ki gradijo naše svetove. Po globalizaciji ne moremo mimo koncepta holizma, ki zaobjema pojem soodvisnosti in so-prežemanja. So-prežemanje namreč pomeni, da smo medsebojno povezani ne zgolj preko kolektivno nezavednega, pač pa preko umevanja in tolmačenja pojmov, ki jih medsebojno delimo in potrjujemo kot (ne)prave. Ko večina razume konflikt kot pot do sebe ali do globljih rešitev, le ta izzveni z lastno revolucionarno uničevalno konotacijo. Vse več posameznikov in strokovnjakov opaža, da konflikti kažejo smeri rešitev, ki jih obravnavamo v pričujočem članku.

## KLJUČNE BESEDE:

*napetost, vrednote, konflikti, rast, avtorefleksija, samospoznavanje*

## ABSTRACT

Conflicts with permanency alongside human behavior do collapse when certain conditions are met. Causes had been investigated from various natural and social disciplines like psychology, sociology, anthropology, medicine and neurology. Understanding of the two is still trivial among epochal proceedings hitherto rarely find to understand conflict as means of good and novel. Last but not least depends on individual's inner perception of conflict, his inner reflection of imperfection in knowledge, experiences and convictions that burden interpretation of reality and builds inner worlds affecting causal relates. Concepts of holism alongside globalization do stress all over entanglement and interdependence. Entanglement not solely reflects collective unconscious but merely conscious understanding of terms and conditions we share and build upon. While majority is in a process of understanding



conflict as a means of self-reflections and self growth, master mind of humans behavior can actually bent and change. Conflict as a term in this respect neglects it revolutionary and destructive etymology. Many professionals do see these precursors of new time.

**KEYWORDS:**

*distress, values, mistakes, conflict, growth, auto-reflection, self-recognition*

## ZAČETEK KONFLIKTA IN VPRAŠANJE SPORAZUMEVANJA: PRIMER KOMUNIKACIJE

Sporazumevanje ni zgolj prenos besed od komunikatorja do recipienta. Komunikologija kot veda o sporazumevanju na sistemski ravni opredeljuje semantično, paradigmatično, svetovno nazorsko in ostale vidike ali kontekste komuniciranja, ki vplivajo na sam prenos sporočila. Veliko govora je o komunikacijskem šumu, ki nastane zaradi kontekstov ali komunikacijske situacije in semantične izgube pri prevodih. Seveda velja, da je v vsaki komunikaciji prisotnost šuma, kar samo sporazumevanje in komuniciranje naredi zelo zanimivo, a obenem težavno. Vir napetosti in posledično napak v komunikaciji lahko najdemo ravno v šumu, ki je prisoten v komunikaciji med ljudmi, ki se ne zavedajo paralingvističnih oblik komuniciranja (PLOK) oz. metajezikovnega koda v realnem življenju. PLOK razumemo kot nevidni komunikacijski kod, ki samo komunikacijo obarva, izgradi in nenazadnje, onemogoči. (glej Južnič, 1973) Preden se mu posvetimo, pogledimo, kaj lahko – za dobro sporazumevanje, naredimo na vidni materialni sliki celotnega konteksta komuniciranja.

Za učinkovito komunikacijo moramo vse, kar je generalizirano, konkretizirati, saj generalizacije pogosto vodijo do predsodkov in stigmatizacij. Kadar je neobhodno potrebno vključiti generalizacijo, je smiselno poudariti možnost izjem ter omejiti lastne izjave na konkretne primere. Ker se pomen nekega dogodka ali situacije gradi glede na celotno sliko, je potrebno vse, kar je izpuščeno, dopolniti do te mere, da slušateljem podamo celovit pošten argumentiran opis dogodka ali situacije (npr. da smo jasni je potrebno vključiti konkretne osebe, navajati vzroke, opisovati možne posledice in navedena dejstva primerjati, s čimer zadostimo analizi). Vrednotna nevtralnost, ki je srčika tako naravoslovnih kot družboslovnih znanosti, veleva, da je potrebno preveriti vse subjektivne predsodke (ob

pomoči PLOK ali metakomunikacije in komunikacijskega feedbacka preverjamo in v dialogu razjasnujemo posamične dileme).

Pri medosebnem sporazumevanju igra pomembno vlogo skladnost med besednim in nebesednim jezikom, torej PLOK. Na tej ravni recipienti sporočila čutijo, ali je govorrec v svojem bistvu iskren ali ni, od česar seveda zavisi uspeh naše komunikacije. Prepričljiv govorec je tisti, pri katerem so nebesedna sporočila skladna z besednimi – ko nebesedna sporočila podprejo besedna in potrdijo vsebino, ki jo sporoča z besedami, takrat govorimo o celoviti komunikaciji, kjer v govorcu ni vrzeli, s čimer zmanjšamo sam komunikacijski šum in minimaliziramo konflikte.

Da bi vidna in nevidna sporočila dejansko prišla do recipienta v nemoteni sporočilni sliki, moramo kot recipienti sporočila in govorce besed osredotočiti lastno zavest na ozaveščanje (prepoznavanje lastnega in tujega neverbalnega vedenja med komuniciranjem), verbalizacijo (način govora) in metakomunikacijo (čutenje lastnih besed v telesu in umu). Ker so nevidna oz. nebesedna sporočila večznačna/večpomenska, se nepravilni interpretaciji izognemo le z odkritim pogovorom. Na koncu je pogosto smiselno/potrebno skupno pojasnjevanje neusklajenosti, vzajemno uglaševanje in pojasnjevanje napačno interpretiranih verbalnih in neverbalnih sporočil. Torej, za uspešno komunikacijo so ključnega pomena vrednote osebnosti, ki bi jim lahko rekli odkritost, jasnost in integriteta. Kajti, pri PLOK ne gre zgolj za komunikacijo nezavednih ravni gest in mimike obraza, pač pa za celotno totaliteto tistega, ki komunicira: za njegovo držo, zavest pri sami komunikaciji in za intuicijo, ki kaže drugačne prvine samega komuniciranja. (glej Južnič, 1973)

## VZROKI ZA KONFLIKTE: OVIRE V SPORAZUMEVANJU

Semantične ovire so tiste, ki govorijo o samem pomenu besed, ki ostanejo v mislih in ne besedah samih. Ključnega pomena seveda je, kako nekaj povemo, s kakšnim namenom govorimo in s kakšnim namenom nas nekdo posluša ter, ali nas sliši. Če izvzamemo notranje in zunanje vzroke ali interese samega komuniciranja, poskusimo razumeti, da imamo kot komunikatorji ali recipienti s pomočjo znanj in treningov veliko možnosti zmanjševati šume in preprečevati konflikte. Poleg vidne (besedne) in nevidne (nebesedne) komunikacije nas pri samem sporočanju in slišanju lahko obremenijo tudi fizične ovire, ki so mehanične narave in s tem razlogom lažje odpravljene.

Psihološke ovire so tisti segment, ki povzroča največ težav, in prav tako tiste nemogoče ovire, ki se zdijo nepremagljive zlasti takrat, ko imamo opravka s predsodki in prepričanji ter stališči, ki ne prenesejo objektivnega ugovora, argumenta vesti ali zdrave pameti. Vendar, kot pravijo svetovni lingvisti, je jezik čas duha, in vsaka nprav, še tako neuka, najde svoj smisel in katarzo, če ne preko logosa, erosa, pa tanatosa. Psihodinamika in psihoanaliza o sami ječi, ki nam jo da posamični jezik, pove veliko in od samega govorca in njegovih specifičnih znanj je odvisno, kako prepričevati tiste, ki so kontra po sebi in vse tiste, ki se borijo tako proti argumentu vesti, resnice ali zdrave pameti. Vic, pregovor in šala so tista nadomestila v jeziku, kjer se v ogledalu humorja uvidi vse tisto, kar se s pomočjo argumenta zakrije. Prav tako je izrednega pomena, da pri samem opazovanju sledimo lapsusom, ki jih ljudje seveda nevede izrekajo. *Lapsus linguae* in *calami* sta orodji dobrih opazovalcev komunikacijske situacije.

Torej so ovire v procesu zaznavanja in filtriranja sporočil v tesni povezavi s psihološkimi ovirami, saj je filtriranje povezano s kognitivnimi funkcijami/procesi. Pri filtriranju so temeljnega pomena predpostavke in vnaprejšnje domneve, ki jih imamo. Predpostavke vplivajo na to, kako zaznavamo in komuniciramo z različnimi ljudmi (npr. z Norvežanom in s Kitajcem bi po vsej verjetnosti komunicirali drugače – vendar ne le na ravni besednega jezika).

## KAJ JE KONFLIKT IN KATERE VRSTE KONFLIKTOV POZNAMO?

Konflikt v občem besedoslovju razumemo kot neko napetost ali spor; v ožjem pomenu kot besedni ali telesni spopad dveh ali več oseb; sociološko kot družbene tenzije, ki izhajajo iz same strukture družbe, stratifikacije in saturacije. Zaostritev samega konflikta lahko definiramo kot prakso ali procese, pri katerih skuša ena stran odstraniti drugo bodisi z uničenjem bodisi z onesposobitvijo. (glej Selič, 1999, 2007).

Konflikte spremljajo tipična razdiralna čustva, ki uničujejo osebnost in sedanjost posameznika: navadno ga spremljajo občutki nezadovoljstva, jeze in besa, zaskrbljenosti, nezaupanja in sumničenja v tuje namere. Na družbeni ravni se zgodijo zaradi alokacije potreb in dobrin, ki so omejene: gre za nasprotovanje različnih potreb, želja, interesov, čustev in ravnanja. Primerjava konflikta z izbruhom je dokaj nazorna, saj pokaže, da smo omejeni v stopnji sprejemanja navodil, zapovedi in dopovedovanj: v polno skledo vsebine in tenzij ne moremo stlačiti ničesar več. Če skušamo na sogovornika pritiskati z različnimi

sredstvi, ne bo zdržal, saj notranja psihodinamika odpora, frustracij in jeze ustvarja specifično situacijo potlačitve, kjer gre za samo še vprašanje časa, kdaj bodo negativna čustva izbruhnila.

Teoretsko ločimo konflikte v skupini (ki se središčijo okoli vprašanja moči, interesov, vizije in poslanstva skupine (politične skupine, društva, klike, podjetniški krožki, managerski krogi), medosebne konflikte (interpersonalne, kjer gre za konflikte vrednostnih sistemov, čustvenih shem, svetovnih nazorov, pogledov, prepričanij in vrednot) ter notranje konflikte (osebnost posameznika, eventualne psihopatologije, vedenjske in osebnostne motnje).

Vsak konflikt nujno ne odraža nasprotja ali želje po škodovanju drugemu, zato ločimo konstruktivne od destruktivnih konfliktov. V prvi vrsti govorimo o nasprotju, ki ga nekdo izpostavi z željo po razreševanju različnosti; tak primer razreševanja upošteva načelo odkritosrčnosti, poštenosti in integritete. Način podajanja argumentov je jasen in profesionalen, kjer se ne kritizira osebnosti posameznika. Destruktivni konflikt pa je v svojem bistvu patološki: generira težnjo posameznika, da lastne nezadovoljive kompenzira s sadistično in škodoželjno namero do drugih. Način podajanja argumentov je oseben, ogiba se zdravega razuma in jasnih dejstev. Lastna so mu podtikanja, laži in manipulacije. Pri drugi vrsti konfliktov lahko govorimo o resnih duševnih motnjah, ki bi potrebovala psihiatrično obravnavo. Na tem mestu lahko zapišemo še eno razločevanje, t.j. latentni konflikt, ki se pokaže takrat, ko se posamezni govorec ne zaveda lastnega neujemanja v besedi in neverbalni komunikaciji, zato njegovo sporočilo ni jasno predano in posledično pripelje do nadaljnjih razprav in tenzij. Določena družbena področja in podsistemi seveda načrtno gojijo latentne konflikte in vzpostavljajo večji komunikacijski šum: rečemo lahko, da če nekdo povzroča konflikte namerno, ima od tega določene koristi prevlade nad stanjem stvari, argumenti ali podajanjem jasne slike dogajanja. Konflikt seveda lahko nastane znotraj človeka bodisi da se konfliktu ogiba bodisi da se z njim sooči. (glej Ule, 1993)

## VZROKI ZA NASTANEK KONFLIKTOV

Kot smo zapisali, komunikacija poteka na vidni (verbalni) in nevidni (neverbalni) ravni. Sami vzroki, ki sprožijo konflikt ali napetost, so tako lahko jezikovne kot nejezikovne ravni, kjer gre pri slednji za konglomerat vplivov iz preteklega socializacijskega vzorca, izkušenj in znanj.



Kot pravi Sowell (2007), so ključne karakteristike konfliktov različne vizije, ki jih pripadniki situacije napetosti gojijo. Tako imamo vizije o tem, kaj je znanje, kaj je razum; o tem, kaj je pravično, kaj je prava vrednota in kaj je prava smer. Redkokdaj najdemo ljudi, ki lastne vizije sporočajo tako, da prejemniki te vizije sprejmejo, seveda pa ni nujno, da se z njimi strinjajo.

V situaciji nasprotij večina išče strinjanje z lastnimi vizijami o stvareh, ki so predmet nestrinjanja ali spora, kar je prva napaka pri ustvarjanju procesa razrešitve situacije napetosti, ki pripelje do konflikta. Zakaj posamezni akterji iščejo strinjanje per se, ni težko ugotoviti. Neustrezne razrešitve vprašanj samopodobe, potlačitve želja in odpovedi, ki niso integrirane v osebnost akterja, so glavni vzroki notranjega konflikta, ki ga opisani profil akterja preusmeri navzven. Torej, ne gre pravzaprav za to, da se nekdo ne strinja z nečim, pač pa v prvi vrsti za to, da je vzrok spora globlji – posameznik ustvarja konflikte tedaj, ko izgublja lasten pomen ali, ko išče umetne spore za premoč lastnih interesov. Zato je pomembno, da v takšni situaciji ustvarimo psihološko in čustveno varnost, da človeka, ki ima notranji konflikt prepoznamo in mu skušamo odpreti oči z mojstrskim dotikom etosa, patosa in logosa. Namreč, v konfliktnih situacijah se pokaže, da čustva vselej premagajo razum, da nevidno vselej nadgradi vidno in vpliva na končni rezultat.

## EPILOG: REŠITVE

Kot smo rekli, so vzrok konflikta lahko popačena vrednotenja, interpretacije ter prepričanja. Temu sledijo frustracije ter globlji vzgoni v človeku, ki jih posplošeno lahko opredelimo kot gon po smrti ali življenju. To pomeni, da se posameznik, ki je konflikt injiciral, odloča glede na psihološko strukturo lastnega profila, ki je bolj ali manj uničujoč. Na nas kot soudeležencih je odgovornost, da ta vidik presodimo. Če nimamo znanj in izkušenj iz teh področij, se lahko obrnemo na psihoanalitike in se dodatno izobrazimo.

Pogosto se zgodi, da ljudje situacije napačno presodijo: zelo pogosta je zamenjava komunikacijskih ravni, kar pogosto opazamo na TV soočenih akterjev politične ali medijske elite. Spretnost in zvičajnost govorca je ključna prvina pri večini vzpostavitve pravega retoričnega momenta. Če nimamo znanja iz tega področja, si ga moramo pridobiti.

Profesionalna iniciacija, torej omejenost, ki kot posledica naših profesionalnih treningov kot psihologov, zdrav-

nikov, matematikov, ni zanemarljiva. Interdisciplinarnost pri proučevanju problema je ključnega pomena. Iskanje znanj drugih disciplin od naše domače, je temeljni kamen pri širjenju obzorij duha in uma.

Konflikti so učilnica samospoznavanja. Veliko pozitivnega lahko najdemo pri konstruktivnem odnosu do konflikta. Napetosti in soočenja nas gradijo kot osebnosti: hitro lahko prepoznamo, kakšne so naše notranje težnje. Pri soočanju različnih mnenj in stališč, lahko med pozitivne učinke štejemo spoznavanje problema, spodbujanje sprememb, iskanje psihičnega in skupinskega ravnotežja, učenje o teoriji argumentacije itd.

Svet nastaja z besedami. Besede tvorijo pomene. Pomeni tvorijo prepričanja. Prepričanja ob zagonu čustvene energije rezultirajo v akcijo, v dejanja. Nevidni svet gradi vidnega in civilizacija 21. stoletja se teh prvin vse bolj zaveda.

## LITERATURA

1. Bučar, M., Stare, M. (2005) *Učinki informacijsko komunikacijskih tehnologij*, Ljubljana, Fakulteta za družbene vede.
2. Bysinger, B., Knight, K. (1996) *Investing in Information Technology Decision – Making Guide for Business and Technology Managers*, New York, Division of International Thomson Publishing Inc.
3. *Harvard Business Essentials (2003). Business Communication*, Boston, MA: Harvard Business School Press
4. Južnič, S (1973): *Lingvistična antropologija*. Univerza v Ljubljani.
5. Lipičnik, B. (1998) *Ravnanje z ljudmi pri delu (Human Resources Management)*. Ljubljana: Gospodarski vestnik.
6. Musek, J. (1997). *Znanstvena podoba osebnosti*. 1. ponatis. Ljubljana: Educy
7. Možina, S., Tavčar, M., Knežević, A. N. (2003) *Poslovno komuniciranje*, Maribor, Založba Obzorja.
8. Selič, P. (2007). *Novi odročnik: Nebesedno sporazumevanje za vsakdanjo rabo*. Ljubljana: Inštitut Pares.
9. Selič, P. (1999). *Psihologija bolezni našega časa*. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče
10. Sowell, T (2007): *A Conflict of Visions: Ideological Origins of Political Struggles*. Basic Books: New York.
11. Ule, M. (2005). *Psihologija komuniciranja*, (Knjižna zbirka Psihologija vsakdanjega življenja). Ljubljana: Fakulteta za družbene vede.
12. Ule, M. (1993). *Psihologija vsakdanjega življenja*, (Zbirka Družboslovje, 1993, 2). 1. natis. Ljubljana: Znanstveno in publicistično središče.