

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

**Diplomsko delo
visokošolskega programa**

**REŠEVANJE KONFLIKTOV MED STARŠI
IN MLADOSTNIKI**

Martina Volk

Ljubljana, oktober 2010

**UNIVERZA V LJUBLJANI
FAKULTETA ZA UPRAVO**

Diplomsko delo
visokošolskega programa Javna uprava

REŠEVANJE KONFLIKTOV MED STARŠI IN MLADOSTNIKI

Kandidatka: Martina Volk

Vpisna številka: 04033910

Mentor: mag. Slavko Debelak, višji predavatelj

Ljubljana, oktober 2010

IZJAVA O AVTORSTVU

Diplomskega dela

Podpisana **MARTINA VOLK**, študentka z vpisno številko **04033910**, sem avtorica diplomskega dela z naslovom:

REŠEVANJE KONFLIKTOV MED STARŠI IN MLADOSTNIKI

S svojim podpisom zagotavljam, da:

- je predloženo delo izključno rezultat mojega lastnega raziskovalnega dela,
- sem poskrbela, da so dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric, ki jih uporabljam v predloženem delu, navedena oz. citirana v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem poskrbela, da so vsa dela in mnenja drugih avtorjev oz. avtoric navedena v seznamu virov, ki je sestavni element predloženega dela in je zapisan v skladu s fakultetnimi navodili,
- sem pridobila vsa dovoljenja za uporabo avtorskih del, ki so v celoti prenesena v predloženo delo in sem to tudi jasno zapisala v predloženem delu,
- se zavedam, da je plagiatorstvo – predstavljanje tujih del, bodisi v obliki citata bodisi v obliki skoraj dobesednega parafraziranja bodisi v grafični obliki, s katerim so tuje misli oz. ideje predstavljene kot moje lastne – kaznivo po zakonu (Zakon o avtorstvu in sorodnih pravicah, Ur. list RS št. 21/95), prekršek pa podleže tudi ukrepom Fakultete za upravo v skladu z njenimi pravili,
- se zavedam posledic, ki jih dokazano plagiatorstvo lahko predstavlja za predloženo delo in za moj status na Fakulteti za upravo,
- je elektronska oblika identična s tiskano obliko diplomskega dela ter soglašam z objavo dela v zbirki »Dela FU«.

Diplomsko delo je lektorirala: prof. slo. j. Barbara Mesić

Ljubljana, oktober 2010

Podpis avtorice: _____

POVZETEK

Družinske skupnosti obstajajo zelo dolgo, komunikacije pa še dlje. Za vzpostavljanje in ohranjanje medsebojnih odnosov v družini je potrebno nenehno komuniciranje. Vsakodnevno podajanje in sprejemanje informacij pa pripelje tudi do konfliktov. Konflikt je nekakšen preizkus odnosov med člani družine. Lahko odnose poglobi, lahko pa jih tudi uniči. Za pravi odnos z otroki je zelo pomembno reševanje sporov. Starši uporabljajo najrazličnejše metode za reševanje, le malo pa jih meni, da je konflikt sestavni del življenja. Večina staršev zelo sovraži konflikte in jih pojmuje kot nekaj, čemur se je treba ogniti. Ko nastane konflikt, so zelo vznemirjeni in ga ne znajo skupno obravnavati. V resnici pa skorajda ni zveze ali odnosa med človekoma, v katerem ne bi vsaj občasno nastale napetosti. V medsebojnem odnosu je najpomembnejše to, kako konflikte obvladovati, ne pa kako konflikti nastajajo. Če konflikte v družini rešujemo konstruktivno, je za otroka to zelo dobra in tudi nujno potrebna priprava za kasnejše življenje in hkrati bistveni dejavnik pri opredeljevanju, ali je neki odnos zdrav ali nezdrav, zaupen ali hladen in prijateljski ali sovražen.

Ključne besede: družina, mladostnik, socializacija, interakcija, komuniciranje, reševanje konfliktov

ABSTRACT

SOLVING CONFLICTS BETWEEN PARENTS AND ADOLESCENTS

Family community exist very long, communication even further. For establishing and maintaining mutual relations in the family requires constant communication. But daily giving and receiving information also lead to conflicts. Conflict is a kind of test of the relationship between family members. They can deepen the relationship, but they can also destroy them. For the relationship with children is to settle disputes very important. Parents use a wide variety of methods to deal with, but just few of them believe that the conflict is an integral part of life. Most parents have an aversion to conflict and they regard them as something to be avoided. When conflict arises, they are very upset and don't know how to consider it together. In fact, there is almost no connection or relationship between two people, where would be at least occasionally caused tensions. In the inter-relationship is important, how to manage conflict, rather than how conflicts arise. If in the family resolves conflicts constructively, that's very good and necessary preparation for child for the later life and also an essential factor in defining whether a relationship is healthy or unhealthy, confidential or cool and friendly or hostile.

Key Words: family, adolescent, socialization, interaction, communication, resolution of conflicts

KAZALO VSEBINE

IZJAVA O AVTORSTVU	III
POVZETEK.....	IV
ABSTRACT.....	V
KAZALO VSEBINE.....	VI
1 UVOD.....	1
1.1 PROBLEM IN PREDMET RAZISKOVANJA S POSTAVLJENIMI HIPOTEZAMI	1
1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKOVANJA	1
1.3 OCENA DOSEDANJIH RAZISKAV.....	2
1.4 METODE RAZISKOVANJA.....	2
1.5 STRJENI OPIS PO POGlavJIH.....	2
2 DRUŽINA	5
2.1 ZGODOVINA DRUŽINE	5
2.2 OPREDELITEV POJMA	6
2.3 DRUŽINA KOT DRUŽINSKI SISTEM.....	7
2.4 TIPI DRUŽIN	9
2.5 NALOGE DRUŽINE	10
2.6 DRUŽINA MLADOSTNIKA.....	13
2.6.1 Razvojne značilnosti kot dejavniki tveganja	13
2.6.2 Obdobje odločitev, paradoksov in nevarnosti.....	14
3 KOMUNICIRANJE.....	17
3.1 OPREDELITEV POJMA	17
3.2 NAČINI KOMUNICIRANJA	17
3.3 OBLIKE KOMUNICIRANJA	18
3.3.1 Enosmerno in dvosmerno komuniciranje	18
3.3.2 Konstruktivne in destruktivne komunikacije	18
3.3.3 Formalno in neformalno komuniciranje.....	18
3.4 KOMUNICIRANJE V DRUŽINI	19
3.4.1 Učinkovito, jasno komuniciranje	20
3.4.2 Posredno komuniciranje.....	22
4 KONFLIKTI	25
4.1 PROBLEM, NEUSKLAJENOST IN KONFLIKT.....	25
4.2 VRSTE KONFLIKTOV	26
4.2.1 Vsebinski konflikt	27
4.2.2 Notranji konflikt	27
4.2.3 Situacijski konflikt	27
4.2.4 Dolgotrajni konflikti	28
4.3 POZITIVNE IN NEGATIVNE STRANI KONFLIKTOV	28
4.3.1 Koristi, ki jih prinašajo konflikti.....	28
4.3.2 Negativne posledice nerešenih konfliktov	29
4.4 NAČINI ODZIVANJA NA KONFLIKTE	30

4.4.1 Umik.....	31
4.4.2 Prevlada	32
4.4.3 Zglajevanje	32
4.4.4 Kompromis	32
4.4.5 Konfrontacija (soočanje) ali razreševanje	32
4.5 TEHNIKE OBVLADOVANJA KONFLIKTOV	33
4.5.1 Akcijsko obvladovanje konfliktov	34
4.5.2 Strateško obvladovanje konfliktov	34
5 RAZISKAVA.....	37
5.1 SESTAVA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA IN IZBIRA VZORCA	37
5.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV	37
5.2.1 Umik.....	37
5.2.2 Prevlada	38
5.2.3 Zglajevanje	39
5.2.4 Kompromis	40
5.2.5 Konfrontacija, razreševanje	41
5.3 UGOTOVITEV IN PREVERJANJE HIPOTEZ	42
6 ZAKLJUČEK.....	45
LITERATURA	47
VIRI	48
PRILOGE	49
ANKETNI VPRAŠALNIK – PREVLAJUJOČE STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV ...	49

KAZALO PONAZORITEV

KAZALO TABEL

Tabela 1: Situacija kot konflikt ali problem.....	25
Tabela 2: Izidi soočenja različnih naravnosti pri konfliktu	33
Tabela 3: Umik.....	37
Tabela 4: Prevlada.....	38
Tabela 5: Zglajevanje.....	39
Tabela 6: Kompromis.....	40
Tabela 7: Konfrontacija, razreševanje.....	41
Tabela 8: Povprečna pogostost uporabe posamezne strategije za reševanje konfliktov ..	42

KAZALO GRAFOV

Graf 1: Umik (2,51)	38
Graf 2: Prevlada (3,19)	39
Graf 3: Zglajevanje (2,26)	40
Graf 4: Kompromis (3,09).....	41
Graf 5: Konfrontacija, razreševanje (2,79)	42
Graf 6: Povprečna pogostost uporabe posamezne strategije za reševanje konfliktov	43

KAZALO SLIK

Slika 1: Stili odzivanja na konflikt v odvisnosti od pomembnosti lastnega interesa in pomembnosti odnosa	31
--	----

1 UVOD

1.1 PROBLEM IN PREDMET RAZISKOVANJA S POSTAVLJENIMI HIPOTEZAMI

Družina je kljub korenitim družbenim spremembam še vedno visoko uokvirjena vrednota sodobne družbe, vendar pa si je potrebno priznati, da so se družina in medsebojni odnosi znotraj nje znašli na veliko večjem križpotju kot kdajkoli poprej. Ne le, da govorimo o notranjih konfliktih, ki zadevajo različne družbene vloge in novodobne družbene spremembe, kot so individualizacija ter globalizacija, temveč lahko mirno govorimo o globalnem konfliktu družine, o revoluciji družine. Posledično pa se omenjene spremembe izrazijo tudi preko drugačnih, novih dimenzij družinskih konfliktov ter ob enem v novih pristopih njihovega reševanja. Družina je danes poklicana, da na novo oblikuje medsebojne odnose, vloge in odgovornosti. Potrebna je namreč korenita rehabilitacija družinskih odnosov in pot do te rehabilitacije so prav pravilne strategije reševanja.

V diplomski nalogi sem torej predstavila problematiko konfliktov med starši in mladostniki ter možne poglede na reševanje le-teh. Poskušala sem raziskati izvore konfliktov in opredeliti vplive ter vzroke. Pri tem pa sem bila osredotočena na proces socializacije. Definirala sem pomen konflikta, prikazala njegove morebitne pozitivne vplive, korake za uspešno reševanje in ostale strategije za reševanje nasprotij med mladostniki in starši. Opredelila sem tudi pomen različnih vrst komunikacije v medosebnih odnosih znotraj družine in zaključila z reševanjem konfliktov med starši in mladostniki v 21. stoletju, ko je družina podvržena številnim globalnim družbenim vplivom in vse intenzivnejšim odstopanjem od tradicionalne monogamije.

Diplomsko delo sem oblikovala na dveh predpostavkah, in sicer da so konstruktivni konflikti med starši in mladostniki lahko koristni in celo zaželeni ter da so konflikti lahko obravnavani kot nekaj povsem naravnega in neizbežnega ter da je težnja po njihovi odpravi praktično nedosegljiv, in še več, nepotreben ideal. Želela sem torej dokazati, da konfliktov v nobenem času in razmerah ni mogoče odpraviti, lahko pa se podučimo, kako smotrno in uspešno je živeti v sinergiji z njimi. Hipotezi sem preverjala in razvijala preko celotnega diplomskega dela .

H1: Konstruktivni konflikti med starši in mladostniki so zaželeni in koristni.

H2: Konfliktov ne moremo odpraviti, lahko pa se jih naučimo uspešno reševati.

1.2 NAMEN IN CILJI RAZISKOVANJA

Namen diplomskega dela je torej osvetliti zavedanje pomembnosti reševanja konfliktov med starši in mladostniki za mladostnike, njihove starše in celotno družbo.

Moj glavni cilj skozi celotno nalogo je na podlagi domače in tuje literature preučiti omenjeno problematiko konfliktov, novo kulturo odnosov med mladostniki in starši ter poiskati in analizirati morebitne rešitve (tradicionalne in novodobne), ki bi imele tudi določeno aplikativno težo.

1.3 OCENA DOSEDANJIH RAZISKAV

Družina je osnovna človekova združba, v kateri dobi otrok najvažnejše izkušnje. Brez družine bi otrok težko čustveno dozorel in se osamosvojil. Prav zaradi te nujne prisotnosti družine v otrokovem življenju in zaradi vseh vrst usklajenih in konfliktnih dogajanj v njej, je bila družina v zadnjih štiridesetih letih področje nenehnih socioloških, psiholoških in psihiatričnih raziskav. Požarnik (1979, str. 59) je že v osemdesetih letih prejšnjega stoletja iz statističnih podatkov razbral, da kar 86 % otrok s čustvenimi in vedenjskimi motnjami izhaja iz konfliktnih, neurejenih ter nezdravih družin.

Posledično je tudi mene zanimalo, kako se odziva družina na konflikte s svojimi mladostniki in kakšne pozitivne ali negativne posledice pustijo konflikti. V ta namen sem izvedla anketo med meni poznanimi družinami z vsaj enim mladostnikom.

1.4 METODE RAZISKOVANJA

Z diplomskim delom sem želela podati širok in natančen teoretični pregled opisane tematike, zato teoretični okvir naloge temelji predvsem na deskriptivni metodi. Za preučevanje teme diplomskega dela sem uporabila kombinacijo oziroma primerjavo strokovne domače in tuje literature. Hipotezi sem formulirala po deduktivni poti, kar pomeni, da sta vezani na teorijo oziroma da teorija sodi med ključne vire za njuno oblikovanje. Uporabila sem tudi metodo ankete, rezultate pa sem predstavila na koncu diplomskega dela.

1.5 STRJENI OPIS PO POGlavJIH

Diplomsko delo sem začela s predstavitvijo družine kot družinskega sistema, opredelila sem njeno zgodovino, vrste družin in njihove naloge. Na koncu poglavja sem se ustavila pri družini mladostnika, poudarila vlogo staršev in ugotavljala, kako se mladostnik odziva na čustvenem in socialnem področju. Skupaj z družinskim okoljem prinašajo mnogo sprememb in so hkrati dejavniki tveganja v vseh treh obdobjih adolescence.

V nadaljevanju sem predstavila osnovne pojme komuniciranja, in sicer na kakšen način in v kakšni obliki komuniciramo na splošno in v družinskem krogu. Komunikacija je pomembna pri reševanju problemov in konfliktov, zato sem nadaljevala s problemi,

neusklajenostjo in z vrstami konfliktov in pozitivnimi ter negativnimi posledicami, ki jih leti puščajo na vpletenih posameznikih in v celotnem družinskem okolju. S priporočili, kako se pravilno soočiti in odzivati na konflikte, kakšne tehnike obvladovanja konfliktov uporabljati, da jih bomo pozitivno razreševali, sem končala tretje poglavje.

S pomočjo raziskave sem želela potrditi dve hipotezi, s katerimi sem predvidevala, da so konstruktivni konflikti med starši in mladostniki zaželeni, seveda s pravilnim odzivanjem in realnim pričakovanjem, da konfliktov ne moremo odpraviti, da pa se jih lahko naučimo uspešno reševati. Za potrebe raziskave sem uporabila anketni vprašalnik, rezultate ugotovitev pa sem prikazala na koncu diplomskega dela.

2 DRUŽINA

2.1 ZGODOVINA DRUŽINE

Za posameznika in za družbo je družina, kot primarna družbena celica, izjemnega pomena. V njej se socializirajo posamezniki različnih generacij. Tudi v zasebnem življenju je družina tista, kjer se oblikuje večina pomembnih odnosov. Je socialna skupina, ki se od drugih skupin loči po tem, da jo imamo za svojo in da se odzivamo na potrebe družinskih članov. Primarna skupina je v primeru sorodstvene in čustvene povezave. Socialna institucija pa je družina v odnosu do drugih družbenih skupin in institucij, katere ji nalagajo pravila vedenja in življenja njenih članov (Dremelj, 2003, str. 152).

Skozi zgodovino so strukture in medsebojni odnosi članov doživljali velike spremembe. Posamezniku, predvsem moškemu, je družinska skupnost, v katero je bil povezan, nudila zaščito pred »zunanjimi krizami«. Ženske, vpete v družinsko življenje, pa so bile kot gospodinje in matere omejene na njihovo vlogo. Toda že v šestdesetih letih prejšnjega stoletja so se v zahodni Evropi zaradi velike gospodarske rasti začele spremembe v družinskem življenju. Pokazale so se vse večje potrebe po ženski delovni sili. Podrobno analizo družinskega življenja različnih družbenih skupin v Srednji Evropi od 18. stoletja naprej je v svoji monografiji »Socialna zgodovina družine« podal Sieder (1998, str. 266). Ugotavlja, da je zgodovina družine tesno povezana z zgodovino načinov proizvodnje. V predmeščanskih družbah je bila družina podobna skupnosti hišnih prebivalcev, kjer je bila za posameznika edina možnost za življenje. V trdni gospodinjski skupnosti so kolektivno odločali tudi o izbiri partnerja, saj je bil posameznik podrejen avtoriteti hišnega gospodarja (Sieder, 1998, str. 267).

V teku 19. stoletja je patriarhat ženske izključil iz cehovskega rokodelstva, sajso bile prisiljene delati znotraj hiše. Uveljavil se je meščanski družinski model (družinsko življenje ločeno od dela za zaslužek), ki ga je priporočilo izobraženo meščanstvo na uradniških položajih. V tem času nastanejo ločena delovna področja moškega in ženske (Sieder, 1998, str. 268).

V zadnjih desetih letih 19. stoletja, v zgodnji fazi industrializacije, se je uveljavila proletarska družina. Med meščanskim in delavskim modelom družine se je razvila posebna oblika družine, v kateri so si možje in očetje skušali zagotoviti pravico do glavne besede v družini. Toda v prvi fazi industrializacije so bile mezde še prenizke, da bi mezdni delavec ne bil vezan na družino, saj mu je dajala zaščito in mu pomagala obvladati krize, do katerih je prihajalo zaradi izgube delovnega mesta, nesreče in bolezni. Šele po drugi svetovni vojni, ko se je razvila meščanska družina, se je za delavce odprla možnost za samostojno izbiro partnerja, izbiro poklica kot tudi izbiro izobraževanja ((Dremelj, 2003, str. 153).

Moderna družina pa je prinesla osebno izbiro partnerja, čustvene odnose v družini, družinsko življenje v prostem času, manj otrok in zvišano družinsko porabo. Z industrializacijo je družinsko življenje postalo bolj zaseben in samostojen del vsakdana. Ločitev družine od proizvodnje, izobrazbe in politike je osamosvojila posameznike, v katerih se je kot politično usmerjena funkcija družine vzbudila motivacija za delo in storilnost. Sprememba funkcije družine je prinesla tudi intimnejše in bolj pedagoške odnose med starši in otroki ter intimnejše odnose med moškim in žensko v zakonu. Povečalo se je tudi povpraševanje po ženskah na trgu delovne sile (Sieder, 1998, str. 275).

Alenka Švab (2001, str. 56) pravi, da družino danes v mnogih segmentih spreminjajo posamezniki in zunanje okolje. Pojav družinske pluralizacije je spremenil življenjske stile in vrednote ob uveljavitvi različnih oblik in načinov družinskega življenja glede na odločitev posameznikov. Število zakonskih zvez upada, večja se je število razvez in otrok, rojenih izven zakonske zveze ipd. Zadnji segment družinske pluralizacije je znotrajdružinsko razlikovanje, kar pomeni predvsem pluralizacijo posameznih družinskih vlog (Švab, 2001, str. 79-81).

2.2 OPREDELITEV POJMA

Razmišljanje o družini kot sistemu ni preprosto. V družini se nenehno nekaj dogaja in to dogajanje je v obojestranskem stiku z vsem, kar se godi v njegovem okolju. Družina je namreč usodno odvisna od socialnih in ekonomskih zakonitosti, ki jih je mogoče razumeti brez večjih osebnih ali celo čustvenih opredelitev. Hkrati pa so za družino značilni notranji odnosi, ki so za vsakogar v tem sistemu samo njegovo skrajno intimno doživljanje. Družina ima svojo sestavo, svoja socialna in notranja pravila ter razmerja moči. Za družinske člane je pomembno, da ima družina svoj jezik, obrede in zgodovino, ki si jo delijo vsi člani in hkrati prenašajo njena sporočila v starih, ustaljenih vzorcih v nove okoliščine (Tomori, 1994, str. 10).

Družina je nedvomno mala skupina, vendar mala skupina s svojstvenimi posebnostmi, ne kot so ad hoc male skupine, zbrane za npr., terapijo. Prva značilnost, ki družino razlikuje od ad hoc malih skupin, je njena zgodovina. Družina je skupina z zgodovino. Tisto, kar je za družino svojsko, je vtakano v posebno zgodovino sleherne družine (Čačinovič Vogrinčič, 1992, str. 103).

Douglas v svoji knjigi navaja še nekaj značilnosti, po katerih se družina razlikuje od drugih malih skupin. To so krvne vezi, trajnost družine, ločitev med starši in otroki in s tem povezana konfliktnost odnosov v družini. Ravno v družini človek potrebuje možnost, da konflikt vedno znova prepozna, ga zdrži in rešuje. Odnos med otrokom in odraslim, med generacijo staršev in generacijo otrok določa dogajanje v družini. To je odnos, ki ga je treba v družini vedno znova razreševati, odnos, okoli katerega se mora skupina vedno znova organizirati. V postavki trajnosti in krvnih vezi so zajeti še konflikti ob vzpostavljanju

ali ogrožanju sožitja med staršema, ohranjevanju ali ogrožanju generacijskih razlik, vzpostavljanju in vzdrževanju hierarhije, izkoriščanju in izkoriščenosti. Ločitev med starši in otroki družino razlikuje od drugih skupin. Družina vedno pomeni hkrati vzajemno odvisnost in težnjo k neodvisnosti. Trajnost družine se ne nanaša zgolj na trajnost matične družine, ampak na rodove, kjer se vse ponavlja iz generacije v generacijo. Vsak drugi medčloveški odnos lahko končamo, prekinemo ali na novo začnemo - staršev in otrok pa ne moremo izbrati, teh vezi ne moremo prekiniti (Douglas, 1983, str. 42).

Čačinovič Vogrinčič (1992, str. 105) pravi, da »družino tvorijo dva ali več posameznikov, ki so v interakciji, imajo skupne motive in cilje; jih povezujejo skupna pravila, norme in vrednote; odnose v njej odraža in določa relativno trajna struktura statusov in vlog, v družini se oblikujeta zanjo značilna struktura moči in način vodenja; izoblikuje se relativno trajna mreža komunikacij ter statusov in vlog posameznih družinskih članov v njej; diferencirajo se vloge glede na delitev dela; razločijo se čustveni odnosi med člani«.

V. Satir (1995, str. 17) pravi, da je družina lahko le kraj, kjer posameznik najde svojo ljubezen, razumevanje in podporo tudi, kadar vse drugo odpove. Na tem kraju se lahko osvežimo, da lahko bolj učinkovito obvladujemo ta zunanji svet. Žal so za milijone motenih družin to le sanje.

2.3 DRUŽINA KOT DRUŽINSKI SISTEM

Vsak sistem je sestavljen iz določenih posameznih delov, ki so med seboj povezani in med seboj sodelujejo, kajti le tako lahko dosežejo rezultate, ki so si jih zastavili. Ravno tako so družine socialni sistemi, ki so sestavljeni iz več medsebojno odvisnih, posameznih oseb, ki imajo svoje potrebe in dinamiko. Zaradi zlitja z okoljem in sodelovanja znotraj sistema se ti sistemi neprestano spreminjajo in razvijajo. Družinski sistem sestavljajo (Satir, 1995, str. 109):

- Namen ali cilj v družinah je najprej rast in vzgoja otrok, potem pa duhovna in osebna rast vseh, ki v družini živijo.
- Bistveni sestavni deli v družinah so odrasli in otroci, moški in ženske.
- Red, po katerem vse v družini deluje,–
- Samospoštovanje, pravila in komunikacija, ki ga upošteva vsak posamezni družinski član.
- Moč, ki omogoča vsem delom družine nemoteno delovanje. Ta energija izvira iz hrane, zraka, vode, strehe nad glavo, predstav o življenju vsakega posameznega člana družine in usklajenega delovanja vseh.
- Način medsebojnega delovanja z dejavniki zunaj sistema pomeni, da v družini sprejemajo vnos tveganosti in drugačnosti v družinsko življenje.

Satirjeva (1995, str. 111-114) loči odprte in zaprte sisteme. V slednjem posamezniki med seboj ne komunicirajo, v nobeno smer ni pretoka informacij, ne navzven ne navznoter. V

odprtem sistemu pa posamezni deli med seboj urejeno delujejo. Pretok informacij je nemoten z notranjim in zunanjim svetom, zato je za družine primernejši odprt sistem. Družina, kjer so prepričani, da morajo medsebojne odnose urejati s prisilo ali kaznovanjem, se postopoma lahko razvije v zaprt sistem. Ta prepričanja imajo veliko moč, saj v družini mislijo, da je samo »ta« pot prava in edina. Ljudje v zaprtem sistemu lahko le obstajajo, razvijati pa se ne morejo. Za njihov razvoj je nujno potreben odprt družinski sistem, kjer vladajo visoko samospoštovanje, neposredna, jasna, določna in dosledna komunikacija ter primerna pravila. Želja vsakega takega konstruktivnega sistema je, da se ohrani, zato je nujno, da vsak član družine odkrije svoj del in delež drugih v sistemu, v katerem interakcija med omenjenimi deli družine oblikuje družinske odnose.

Obstajajo tudi podsistemi, ki se tvorijo na podlagi generacij, spola, interesa ali funkcije, v katerih ima vsak posameznik različno moč, v vsakem se uči različnih znanj, v vsakem so različni odnosi (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 84), ki jih Lepičnik Vodopivec (1996, str. 4) razvršča v štiri družinske podsisteme:

- sistem med zakoncema (interakcija mož – žena),
- sistem starševstva (interakcija otrok – starši),
- sistem sorojencev (interakcija otrok – otrok),
- zunanji družinski sistem (nuklearna družina v interakciji z zunanjimi sistemi in posamezniki).

V raziskovalnih študijah, ki pojmujejo družino kot sistem, se povratna zveza (angl. feedback) obravnava kot najbolj uporabno »orodje« za razumevanje narave in smisla komunikacij in interakcij v družini. Če je družina opredeljena kot socialni sistem, ki je organizacijsko kompleksen, odprt, prilagodljiv in informacijski, potem je povratna zveza ključni koncept njenega delovanja. K cilju usmerjen socialni sistem potrebuje nenehne informacije o tem, kaj se v posameznih delih dogaja, da se lahko prilagodi spremembi – tudi tako, da se spreminjanje zavre. Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 143) navaja Haleya (1962), ki pravi, da gre za homeostazo in jo je opisal na naslednji način: »Če organizem nakaže spremembo v odnosu do drugega na prvega tako, da bo skušal modificirati ali zmanjšati spremembo.«

Koncept homeostaze v družini pomeni, da družinski sistem neprekinjeno vzpostavlja ravnotežje. Vsak socialni sistem potrebuje za preživetje dva mehanizma povratne zveze – negativno in pozitivno. Negativna vzdržuje stabilnost in stalnost sistema – homeostazo, pozitivna pa vodi v spremenljivost in prilagodljivost. Sistemi, ki hočejo preživeti, se morajo prilagoditi, biti morajo sposobni pozitivne povratne zveze. To pomeni, da so sposobni sprememb v strukturi, organizaciji in vrednotah. Tak sistem je odprt navzven in navznoter in je sposoben samoodločanja, vendar mora biti hkrati tudi sposoben ohranjati ravnotežje. V družini naj bi bila oba mehanizma v ravnotežju (Škraban, 2002, str. 371-372).

2.4 TIPI DRUŽIN

Vse, kar je za otroštvo res bistvenega, se zgodi v družini. Velika večina ljudi preživi v družini obdobje svojega najbolj dejavnega razvoja. Mnoge osebnostne poteze se zastavijo v prvih letih življenja. Prve čustvene in socialne izkušnje izvirajo iz odnosov z najbližjimi osebami v družini. Razvoj osnovnih spretnosti in zbiranje znanj o najpomembnejših življenjskih dejstvih se zastavita v najbolj zgodnjem razvojnem obdobju. Prva raziskovanja in prva samostojna spoznanja potekajo v svetu, ki ga določa družina. V družini večina ljudi doživi prva občutja ponosa in sramu ter čustvovanja ob podrejanju notranjega merilom zunanjega družinskega sveta (Tomori, 1994, str. 11).

Skozi obdobje cele zgodovine, v vsaki civilizaciji in kulturi, je imela družina svojo vlogo, vendar se vloga, ekonomska organiziranost in sestava nenehno spreminjata. Po statističnih podatkih je tipologija družin lahko naslednja (Rener et al., 2006, str. 16):

- družine zakonskih parov z otroki ali brez njih,
- neporočeni pari z otroki ali brez njih,
- matere z otrokom/otroci, očetje z otrokom/otroci (pri čemer mora z enim od staršev živeti vsaj en otrok).

Socioloških definicij družine je veliko, zato so strokovnjaki pri delovni skupini OZN oblikovali definicijo družine, ki bi bila najbolj sprejemajoča in najmanj diskriminatorna. Se pravi, da »družino predstavlja vsaj en (odrasel) človek ali skupina ljudi, ki skrbi za otroka/e in je kot taka prepoznana v zakonodajah ali v običajih držav članic«. Na osnovi te definicije je OZN predlagala tudi tipologijo družin in sicer (UN, 1992):

- Jedrne družine, med katere uvršča biološke in socialne jedrne družine staršev in otrok, enostarševske družine in adoptivne družine.
- Razširjene družine, med katere šteje tri in več generacijskih družin, poligamne razširjene družine in plemenske razširjene družine.
- Reorganizirane družine, med katere sodijo dopolnjene ali vzpostavljene družine, življenje v skupnostih (komune) in reorganizirane družine istospolnih partnerjev.

Na podlagi hierarhije v družini pa poznamo naslednja dva tipa družine (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 188-189):

- Avtoritativno vodena družina ni samo avtoritativno vodena, ampak je avtoritativna hierarhija celo njen način življenja, saj si tako zagotavlja varnost. Je družina zaprtega tipa, kjer je moč organizirana vertikalno. Pravila so jasna, člani jih sprejemajo z zaupanjem in se jim prilagajajo, saj bodo le tako napredovali in dosegli avtonomijo, toda največkrat je vse življenje en član v dominantni vlogi, vsi ostali pa v podrejenih.
- Demokratično vodena družina je odprti tip družine, ki za vzdrževanje demokratične strukture moči potrebuje oba mehanizma feed-backa. Možno je marsikatero spreminjanje znotraj družine, vendar le v določenih mejah. Prav struktura moči omogoča notranje spreminjanje pravil, meja ali vlog, vendar

znotraj vzdrževanja hierarhije med generacijami, med starši in otroki. V odprti, demokratično vodeni družini je pomembno sodelovanje z ostalimi družinskimi člani, saj se morajo člani naučiti družino hkrati spreminjati in vzdrževati.

2.5 NALOGE DRUŽINE

Družine v vsej njeni razsežnosti ni mogoče opisati z nekimi absolutnimi lastnostmi, ki bi imele za vse družine enak pomen, zato se strokovnjaki, ki se ukvarjajo z družinami, izogibajo izrazom, ki bi pomenili zdravo, srečno ali uspešno družino. Glede na to ali na ustrezen in učinkovit način opravljajo vse funkcije ali ne, navajajo dve vrsti družin (Tomori, 1994, str. 151):

- funkcionalno družino,
- nefunkcionalno družino.

Funkcionalna družina zajema vsa glavna področja, ki jih mora družina izpolnjevati pri razvoju osebnosti vsakega svojih članov, vendar pa ni edina, ki vpliva na oblikovanje človekove celovitosti, ampak so tu še drugi nedružinski dejavniki. Tomorijeva (1994, str. 152-153) opisuje naslednje naloge, ki jih mora izpolnjevati funkcionalna družina:

- Člani si z njeno pomočjo razvijajo zaupanje vase in v druge ljudi, vrednostni odnos do sebe in drugih.
- V družini se posameznik nauči čustvenih odnosov z drugimi, vzpostavljanja ustreznih razmejitev med seboj in drugimi in preko izkušenj v njej dopolnjevati svojo stvarno samopodobo.
- Članom družine omogoča urjenje svojih sposobnosti za prevzemanje odgovornosti, sprejemanje in dajanjem opore drugim, učenja izražanja in komunikacijskih spretnosti, ki so jim potrebne za razvijanje odnosov znotraj in tudi zunaj družinskih meja.
- V družini doživlja otrok prve čustvene stiske, tesnobo, skrbi in bojazni ter doživi prve izgube. Deležen je prvih opor in pomoči ob premagovanju teh stisk. Uči se, kako v stiskah ravnati, jih reševati in obvladovati, uči se samostojnega opredeljevanja in odločanja.
- Družina nudi otroku možnost za učenje spretnosti, ki so potrebne za različne dejavnosti in ustvarjalnost. Seznan ga s sporočili tega okolja, nauči razpoznavati ta sporočila in se ustrezno odzivati nanje. Pouči ga o nevarnostih in kako se pred njimi zavarovati. Spodbudi ga k odzivanju na priložnosti, ki omogočajo njegov nenehen osebni razvoj.
- V družini se posameznik uči pripadnosti večji skupnosti.

Nefunkcionalna družina je družina, ki svojih funkcij iz različnih razlogov ne opravlja povsem učinkovito ali pa jih sploh ne. Danes delno opravljajo eno funkcijo, jutri drugo, naslednji dan jo opravljajo drugi člani družine. Kjer pa se začne zapletati pri eni funkciji,

se bo prej ali slej začelo tudi pri drugih. Razlogi za tovrstno (ne)početje družine so (Tomori, 1994, str. 154):

- slaba komunikacija med člani družine in šibko izražanje čustev,
- potreba po medsebojni bližini,
- slabe splošne življenjske razmere,
- stres v družini, alkoholizem, hude nevrotične ali kake druge duševne motnje,
- pritiski na družino iz zunanjega okolja,
- prevelika togost družinskih vlog in neustrezna razporeditev vlog v družinskem sistemu (v največ primerih eden od otrok prevzema vlogo enega od staršev),

Lepičnik Vodopivec (1996, str. 20) navaja Ougburna in Tibbitsa (1934), ki sta opredelila šest najpomembnejših nalog družine:

- Reprodukcijska funkcija; družina prispeva k ohranjanju vrste skozi funkcijo reprodukcije.
- Zaščita; družina je v vseh družbah odgovorna za zaščito in vzgojo otrok.
- Socializacija; ožja in širša družina prenaša norme, vrednotenja, tradicijo, jezik in kulturo, v kateri živijo, na otroke; tudi socialni status staršev pomembno vpliva na socialne izkušnje otrok.
- Usmerjanje seksualnega vedenja; norme seksualnega vedenja se spreminjajo v odvisnosti od časa in kulturnih vrednot družbe; ne glede na ta dejstva se standardi seksualnega vedenja najjasneje kažejo v družini; struktura družbe vpliva na te standarde, tako da neformalne in formalne norme dovoljujejo moškim izražanje in uresničevanje seksualnih želja svobodneje kot ženskam (to je značilnost družbe, v kateri dominirajo moški).
- Zadovoljevanje emocionalnih potreb; idealno gledano družina zadovoljuje emocionalne potrebe svojih članov; člani družine pa svoje emocionalne potrebe zadovoljujejo tudi izven družine, med vrstniki, v vrtcu, šoli, v službi; za razliko od drugih institucij in posameznikov je družina dolžna (torej mora) zadovoljevati emocionalne potrebe svojih članov.
- Varovanje socialnega statusa pomeni, da družina odreja položaj otroka (npr. verskega) znotraj družine.

Da otrok odraste v avtonomno, integrirano, polnovredno osebnost, z visoko stopnjo samospoštovanja in samovrednotenja, čigar komunikacija je neposredna, jasna, določna in poštena, mora družina po mnenju Lidza (1971) izpolniti vzgojno, dinamično, socializirajočo in kulturno nalogo, in sicer (Lepičnik Vodopivec, 1996, str. 21):

- Vzgojno nalogo uresničuje družina s skrbjo za razvoj otroka. Ravnanje družine mora biti prilagojeno stopnji otrokovega razvoja. Od ravnanja družine je odvisen razvoj otrokovega samovrednotenja in samospoštovanja, razvoj njegovega zaupanja do drugih ljudi in razvoj otrokove iniciativnosti, samostojnosti ter odločnosti.
- Dinamično nalogo opravlja družina z zagotavljanjem intenzivnih in dalj časa trajajočih čustvenih odnosov med člani družine. Pri tem se mora ohraniti razmejitev članov v dve generaciji in dva spola. Ta naloga se najbolje uresničuje,

če ima otrok oba roditelja, očeta in mater. V tem primeru se otrok pretirano ne naveže niti na enega niti na drugega, prav tako se ne zgodi, da bi moral prehitro odrasti in se spremeniti v tožilca ali skrbnika svojih staršev. Dinamična naloga družine deluje preventivno in preprečuje, da bi prišlo v otroku do razdvojenosti ali do posebnih konfliktov glede njegove spolne vloge.

- Socializirajoča naloga družine je seznanjanje otroka z osnovnimi socialnimi vlogami (vloga otroka, matere, očeta, brata, sestre, moškega, ženske,...), z vrednotami, normami, itd. To mu omogoča osnovno orientacijo, ki je pogoj za uspešnost v njegovih nadaljnjih socialnih odnosih.
- Kulturna naloga družine je v posredovanju besednega in pojmovnega zaklada otroku. V družini otrok pridobi čimvečje besedno bogastvo in pojmovno jasnost.

V družini so pomembni odnosi in procesi, ki povezujejo člane družine in ne njihova formalna razporeditev. Naloga se bodo izpolnjevale le v primeru, če bodo odnosi med družinskimi člani pozitivni in bodo družinska pravila dobro zastavljena, prožna in smiselno prilagojena vsem članom funkcionalne družine (Tomori, 1994. str. 155).

»Bolj kot razmišljamo o družini, vse bolj imamo občutek, da je družina že dolgo časa v krizi« navaja Černičeva (1985, str. 67). Družina izgublja mesto v družbenem prostoru, ker so se začele pojavljati nove oblike skupnega življenja, ki naj bi uspešneje izpolnjevale funkcije, kot jih je izpolnjevala tradicionalna nuklearna družina (starševski par in otroci). Njeno zastarelost kritiki utemeljujejo z vedno večjim številom ločitev in vedno večjo množico nezakonskih otrok. Pari se poročajo le na temeljih ljubezni, pozabljajo pa na odgovornost, ki jo taka zveza prinaša. V družini ni prepotrebne komunikacije, porajati se začnejo konflikti, vzgojo otrok pa prevzemajo strokovnjaki in specializirane družbene institucije. Dobre rešitve takih socialnih problemov družin pa so odvisne od spreminjanja v družini, odkrivanja dobrega in izboljšanja odnosov z okolico.

Čačinovič Vogrinčič (2006, str. 48) navaja Skynnerja (1995), ki trdi, da bodo zdrave družine še obstajale, samo če bodo upoštevale prisotnost naslednjih značilnosti:

- temeljna pozitivna, prijateljska naravnost;
- člani družine zmorejo stopnjo čustvene neodvisnosti, ki jim omogoči tako intimnost kakor ločenost in ki olajša prehajanje med njima;
- starša sta v močni in enakopravni koaliciji, pripravljena odločiti sama, če je treba, vendar se prej vedno temeljito posvetujeta z otroki;
- komunikacije so zelo svobodne in odkrite, otrok ve, da ni nesprejemljivih ali prepovedanih čustev, kar ustvarja občutek svobode veselja in dobre volje;
- sposobnost članov, da svet zaznajo zelo jasno, temelji na tem, da smejo sprejeti svoja čustva in jih zato ni treba projicirati na druge ljudi;
- člani družine zmorejo spremembe, ki bi nas ostale spodnesle, ker imajo izredno čustveno oporo, ki temelji na transcendentnem vrednostnem sistemu.

Ackermannova hipoteza o zdravi družini (1966), ki jo navaja Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 49-50), pa se glasi:

»Družina je zdrava, če uresniči biološke potenciale odnosa roditelj-otrok in mož-žena: zagotoviti mora zaščito pred nevarnostmi in materialni obstoj družine; pripadati mora skupnosti in biti vanjo integrirana; navznoter mora biti enotna, sposobna, da se sama stabilizira in raste; ohraniti mora sposobnost, da se prilagaja spremembam. Družina mora imeti cilje in realistične, primerne ter uresničljive vrednote. Družina mora zagotoviti vzdušje, v katerem se bo psihološka identiteta njenih članov uskladila z identiteto družinske skupine, tako da bo omogočala individualizacijo. Družinske vloge morajo biti, v skladu s spolom, dobro definirane in morajo omogočati zadovoljevanje temeljnih potreb njenih članov. Če pride do konfliktov in do nezadovoljevanja osebnih potreb, mora imeti družina psihološka sredstva za korektno percepcijo problema. Sposobna mora biti, da najde rešitev, ki pomeni zadovoljevanje potreb in rast njenih članov. Sprejemanje identitete posameznika in družine ustvarja možnosti za individualno avtonomijo in ustvarjalnost. Vzgoja mora upoštevati telesne in duševne potrebe otroka in preprečiti tekmovanje med potrebami staršev in potrebami otrok. Torej je pokazatelj zdravih družinskih odnosov ustvarjalna komplementarnost v vlogah mož - žena, roditelj -otrok, ne pa odsotnost konfliktov.«

2.6 DRUŽINA MLADOSTNIKA

Osebnostni razvoj se nikoli povsem ne konča. Marsikateri starš pa si kaj hitro skuša zapreti meje obzorij in se zabubiti v varen zaprt prostor brez stresov in izključiti ves zunanji svet. Karkoli ga že v tako stanje sili, otrok takega umika iz zunanjega sveta svoji družini ne dopušča. On nosi v družino sporočila iz zunanjega sveta in zahteva od staršev, da jih ovrednotijo. Sprva se otrok še ne znajde, zato je odvisen od zrelejših od sebe, da ga poučijo o novih izkušnjah. V mladosti pa otrok te družinske pregrade čedalje bolj razmika. Do vsega novega ima tak odnos, ki ni vedno skladen s prepričanji njegovih staršev. Vedno znova jih prebuja, jih osvešča in zahteva, da začnejo gledati v nove čase. Seznanja jih s svetom, na katerega so že pozabili in jih tako časovno ohranja ter jim odvrta dvom. In prav ta dvom, kaj je na drugi strani in sposobnost videti drugo stran, jo prav ovrednotiti in z njo smiselno dopolniti stara znanja, pa sta sestavna dela osebnostne zrelosti (Tomori, 1994, str. 13–14).

2.6.1 Razvojne značilnosti kot dejavniki tveganja

Mlajši mladostniki (od 13 do 15 let) na področju *čustvovanja* doživijo kup telesnih sprememb, ogromno imajo opraviti sami s seboj in so pogosto zaskrbljeni zaradi zunanjega videza. Ker od njih starši pričakujejo vedno več, ima to za posledico pomanjkanje zaupanja in samozaupanja, pojavi pa se občutek manjvrednosti. Postanejo zadirčni ali celo agresivni, nesramni in napihnjeni, s čimer skušajo prikriti svojo negotovost. To je čas vzornikov, ki mladostnikom služijo kot modeli njihovih vlog. Če pa mladostnik dobiva dovolj pozitivnih izkušenj, se njegovo samozaupanje krepi. Kadar pa šola ali družina to samozaupanje načneta, ima mladostnik hitro lahko resne probleme v

zvezi s samopotrjevanjem. Za pozno mladostništvo (od 15 do 19 let) je značilna večja stabilnost interesov in okusa. Sebe že bolje poznajo in niso hitro podkupljivi. Vse bolj se cenijo in sprejemajo ter znajo zagovarjati svoja stališča. So bolj odgovorni in sposobni prenesti več obremenitev, kot se na primer zaposliti. Bolje se razumejo z odraslimi in niso več tako nezaupljivi (Pačnik, 1991, str. 270).

Z vidika *socialnih dejavnikov* je pomembno druženje fantov v velike skupine, deklet pa v manjše. Družijo se predvsem z vrstniki istega spola. S prevzemanjem navad drugih v skupini se počutijo in postajajo vedno močnejši za potrjevanje samega sebe, toda še vedno so občutljivi na pritiske skupine. Skupine počasi dovolijo vključevanje vrstnikom drugega spola, kar kasneje pripomore k odnosu fant-dekle. V poznem mladostništvu pa mladostniki razvijajo globlje odnose samo z določenimi, pravimi prijatelji. V skupini prijateljev se oblikujejo pari in mnenja skupine niso več tako pomembna. Pomembno pa je, da adolescent čuti, da so stališča staršev še vedno trdna in nespremenljiva. V tem času se pripravljajo na vedno večje osamosvajanje - končno tudi na neodvisnost od družine. Kot so nekoč potrebovali oporo družine, potrebujejo zdaj podporo svojih prijateljev, da se rešijo navezanosti na oba starša (Skynner, Cleese, 1994, str. 277)

V *družinskem vzdušju* v zgodnjem mladostništvu postaja vpliv staršev šibkejši. Mladostniki se z njimi v marsičem ne strinjajo in to sovražno argumentirajo in kritizirajo. Upirajo se njihovi avtoriteti in pred njimi prikrivajo določene stvari. V nekaterih primerih se mladostniki zaprejo vase ali pa se odmaknejo od družine. V poznem mladostništvu pa s starši ni več toliko konfliktov. Mladostniki jih ne kritizirajo več pogosto, starši pa sprejmejo dejstvo, da se morajo otroci osamosvojiti. Odnos v komuniciranju s starši je sedaj enakopraven (Pačnik, 1991, str. 272).

2.6.2 Obdobje odločitev, paradoksov in nevarnosti

Adolescenco določajo tri obdobja, ki se med seboj prepletajo: obdobje novih spoznanj in odločitev, obdobje paradoksov in obdobje nevarnosti. Osvojiti novo spoznanje, sprejeti stališča in odgovornosti ni majhna naloga, pa tudi odločitve so večkrat v nasprotju s starševskimi. Zelo lahko nastanejo napetosti in problemi, ki pa jih je potrebno reševati skupaj. Izjemno pomembno je, da v tem obdobju starši ohranijo svojo vlogo. Nekateri starši mladostnika tudi zapustijo, bodisi zaradi družbenoekonomskih vzrokov ali zaradi psiholoških težav. Ti mladostniki se zaradi fizične in psihične odsotnosti staršev znajdejo v težkem položaju, da staršem ne morejo več nasprotovati. Vedenje takega mladostnika si težko predstavljamo, saj je polno protislovij. Lahko privede do depresije, ko se za mladostnikovim samozavestnim videzom velikokrat skriva negotovost o tem, kaj ga pravzaprav vodi v najrazličnejša dejanja. Počutijo se nemočne do življenja in soljudi. Depresija se lahko izraža na različne načine, lahko pa pripelje celo do samomora (Neubauer Gogala, Skrušny Babin, 2005, str. 140-143).

Naloge, ki stojijo pred najstnikom so izredno zahtevne. Zaradi energije, ki se je kopičila v obdobju odraščanja, potrebe po samostojnosti in uspešnosti, je mladostnik pri iskanju poti

v novi svet izpostavljen strašnemu pritisku. Ker poti niso označene, je prisoten strah, ki ga mladostniško obdobje prinaša. To so dejstva in starši jih morajo poznati. Mladostniško obdobje je tako za starše kakor za mladostnika zelo zapleteno. Odrasli so dolžni ustvariti take življenjske razmere, ki bodo omogočale mladostnikom neovirano odraščanje, družbeno dozoreti in razviti njegov čut za samovrednotenje. Življenjske razmere mladostnika morajo biti tako uravnane, da bo lahko razvijal svojo obliko svobode tako, da bodo sprejete tudi njegove nerazumne misli, občasno čudno vedenje, nove besede in vsakdanje neumnosti. Vsaka izmed teh stvari posebej in vse skupaj so samo mladostnikova igra z močjo, samostojnostjo in neodvisnostjo. Da bi mogli uspešno premostiti dogodivščine v obdobju mladostništva, morajo tako starši kot mladostniki poznati pozitivne življenjske modele (Satir, 1995, str. 245).

Mislím, da se odrasli ne zavedajo te nabitosti z energijo in mladostnikom ne omogočajo ustreznih dejavnosti. S tem jim nevede povzročajo mnoge težave. Mladostniki niso pošasti. So samo ljudje, ki se želijo naučiti, kako potekajo stvari v svetu odraslih, kjer mnogi prav tako niso čisto prepričani vase. Mislím, da je mladostna energija tisti dejavnik, ki najbolj plaši odrasle. Da bi staršem uspelo obvladati lastne strahove, zasujejo svoje najstnike s kopico prepovedi in drugimi oblikami kontrole. Potrebno pa je prav nasprotno. Mladostnikom je potrebna spodbuda, da bi v svojem življenju odkrili primerne načine za usmerjanje na novo odkrite energije. Poleg tega potrebujejo tudi jasno postavljene meje. Potrebujejo ljubezen in sprejemanje. Zelo pomembna sposobnost, ki si jo morajo pridobiti, je sprejemanje osebnih vrednot drugih ljudi. Ta jim hkrati pomaga vedno znova ustrezno prilagoditi vedenje. Večkrat smo priča spopadom med starši in mladostniki. Vsakič je najbolj uspešna pot za ponovno medsebojno zблиžanje med starši in mladostniki človečnost in skrb. Kdor misli, da je mogoče pozitivne odnose vzpostaviti z ustrahovanjem in kontroliranjem, mora vedeti, da so njegova prizadevanja jalova. Človek mora biti pripravljen vsakogar sprejeti kot osebo, ki je nekaj vredna. Šele takrat ustvari možnosti za spremembe, do katerih potem tudi pride. Starši morajo svojo vzgojno vlogo videti v tem, da služijo kot laboratorij življenjskih izkušenj, ki jih lahko posredujejo svojim otrokom. Mladostniki niso niti neumni niti izprijeni. Prav tako ne njihovi starši. Drugi drugim se le zdijo taki, ko ne morejo vzpostaviti medsebojnega odnosa in se bojijo, da se bodo odtujili. Občutki so taki tudi, ko imajo pogubna pričakovanja (Satir, 1995, str. 249).

3 KOMUNICIRANJE

3.1 OPREDELITEV POJMA

V sodobni družbi se pojem komunikacija pogosto uporablja, tako v zvezi s človeškimi aktivnostmi kot tudi z odnosi med ljudmi. Brez komunikacije si ne moremo predstavljati ne gospodarskega, ne socialnega in ne duhovnega razvoja družbe. Beseda komuniciranje izhaja iz latinskega besede »communicare«, kar pomeni posvetovati se, razpravljati, vprašati za nasvet. Udeleženci si med seboj izmenjujejo informacije, znanje in izkušnje, se sporazumevajo ali nadzorujejo ljudi, s katerimi prihajajo v medsebojni stik. Prenos informacij med sporazumevanjem je komunikacija (Lipičnik, 1998, str. 138).

Slovar slovenskega knjižnega jezika definira pojem komunicirati kot »izmenjavati, posredovati misli, informacije, sporazumevati se«, komunikacijo pa kot »sredstvo, ki omogoča izmenjavo, posredovanje informacij«.

3.2 NAČINI KOMUNICIRANJA

Komuniciranje delimo na besedno ali verbalno komuniciranje in nebesedno ali neverbalno komuniciranje. Slednje je bogatejše (Fink, Stare Draginc, 2004, str. 11-12).

Besedno ali verbalno komuniciranje se deli na govorno, pisno in elektronsko:

- Pri govornem komuniciranju gre za pogost in vsakdanji pogovor dveh oseb ali pogovor v skupini, na predavanjih, na sestankih, na ulici in podobno. Govorno komuniciranje je hitro, natančno, s povratnimi informacijami in omogoča sočasno komuniciranje z več ljudmi. Slabosti pa se kažejo v vedno slabši natančnosti, predvsem takrat, ko si sporočilo izmenjuje več ljudi eden za drugimi, kar privede do komunikacijske neurejenosti. Govorno komuniciranje ni zapisano, zato ima manjšo dokazno vrednost kot pisno komuniciranje.
- Pisno komuniciranje se izvaja na ogromno načinov, preko pisem, dopisov, poročil, časopisov ali prek drugih priprav, ki lahko prenesejo zapisano sporočilo. Prednost pisnega komuniciranja so trajnost, jasnost, natančnost in nazornost ter preverljivost sporočila. V primeru težav in napak lahko takoj ugotovimo odgovorno osebo. Pri pisnih komunikacijah pošiljatelj prej premisli, kaj bo zapisal, zato so te komunikacije bolj dodelane, logične in bolj jasne kot govorne. Slabost pisnega komuniciranja pa je v času, saj zanj porabimo veliko več časa kot pri govornem komuniciranju, pa še povratnih informacij ne dobimo takoj (Možina et al., 2004, str. 54).
- Elektronsko komuniciranje pomeni s pomočjo sodobne informacijske tehnologije prenesti sporočilo od oddajnika do sprejemnika (elektronska pošta). Tako komuniciranje je hitro in natančno. Ker pa se z njegovo uporabo prenašajo velike

količine informacij, se težave pojavljajo pri zaščiti informacij pred nezaželenimi udeleženci.

Nebesedno ali neverbalno komuniciranje je veliko pomembnejše od verbalnega komuniciranja. Človek spozna več sporočil iz govornice samega telesa, iz zunanjega videza ali iz prostora kot iz vsebine sporočila. Ljudje komuniciramo z govornico telesa, kot npr.: mimika, hoja, telesna drža. K zunanjemu videzu prištevamo obleko, pričesko in nakit. Pod pomemben prostor pa razumemo, kakšna je temperatura, razsvetljava, oprema, vonjave, ki so lahko prijetne, neprijetne, blage in močne, pa tudi otip (Možina et al., 2004, str. 57).

3.3 OBLIKE KOMUNICIRANJA

3.3.1 Enosmerno in dvosmerno komuniciranje

Kot že sama beseda pove, sporočilo pri enosmernem komuniciranju potuje le v eno smer brez povratne informacije. Tako vrsto komuniciranja uporabljamo za posredovanje preprostih in kratkih sporočil večjemu številu prejemnikov. Pri dvosmernem komuniciranju pa sporočilo potuje v obe smeri. Od naslovnika pa prihajajo ves čas tudi povratna sporočila. Takšno sporočilo je učinkovito za usklajevanje stališč in mnenj ali za reševanje sporov in konfliktov (Berlogar, 2004, str. 50).

3.3.2 Konstruktivne in destruktivne komunikacije

Pri konstruktivni komunikaciji odgovarjamo za povedano. Ne obtožujemo drugih, nasprotniku ne vzbujamo občutka krivde, se ne hvalimo. Pogovarjamo se neposredno, logično in govorimo razumljivo ter upoštevamo sogovornikove želje. So komunikacije, ki poikušajo nekaj povezati oz. posplošiti. Nasprotno pa so destruktivne komunikacije, kjer ne obtožujemo drugih, ne hvalimo sebe, skratka izražamo se logično in vsem razumljivo. Take komunikacije onemogočajo posameznikov razvoj, medsebojno oddaljujejo ljudi in so povsem neprimerne za reševanje tudi najbolj preprostih problemov, saj ne dopustijo medsebojnega dogovarjanja in sporazumevanja. Pri destruktivnem komuniciranju se spreminjajo, prekinjajo ali ponavljajo teme. Izžarevajo ignoranca, ironija in samohvala. Destruktivni govornik se norčuje iz drugih, izogiba se neposredni komunikaciji in odgovornostim pri skupnih odločitvah (Berlogar, 2004, str. 56).

3.3.3 Formalno in neformalno komuniciranje

Formalno komuniciranje ima predpisane komunikacijske kanale. Oblika sporočil, raven komuniciranja in drugi faktorji komuniciranja so formalno določeni. Za formalno komuniciranje je pomembna hierarhija, ker potekajo sporočila navzdol, navzgor in horizontalno.

Neformalno komuniciranje ni predpisano s hierarhijo in ni načrtovano. Vzrok za nastanek takega komuniciranja je radovednost, medsebojna privlačnost in želja po informacijah. Povezuje člane na različnih hierarhičnih nivojih. Ljudje se v organizaciji medsebojno povezujejo kot prijatelji. Med seboj sklepajo prijateljstva in razčiščujejo nastale probleme (Florjančič, Ferjan, 2000, str. 118-120).

3.4 KOMUNICIRANJE V DRUŽINI

Haralambos in Holborn (2005, str. 333) navajata Lainga (1971), ki trdi, da je razlika med tako imenovanimi »normalnimi« in »nenormalnimi« družinami majhna. Iz tega zato sledi, da se lahko s preučevanjem tistih družin, ki so etiketirane kot nenormalne, veliko naučimo o družinah na splošno. Laing obravnava družino z vidika interakcij. Posamezniki oblikujejo zaveznitva, privzemajo različne strategije in izigravajo enega ali več posameznikov proti drugim v zapleteni taktični igri. Take interakcijske situacije so škodljive in destruktivne. Posameznik je velikokrat v središču dogajanja, zato se zateka in zapira v svoj sanjski svet. Prav zaradi tega lahko vedenje tako imenovanih shizofrenikov razumemo le z vidika odnosov in interakcij v družini. Shizofrenija še zdaleč ni norost, temveč dokazuje, da je smiselna z vidika interakcij, ki se razvijajo v okviru družine.

Riskinova in Fauncejeva (1970) navajajo definicijo kategorij, ki zajemajo interakcijo v družini. Omenjenih šest kategorij je naslednjih (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 199):

- Jasnost pogovora med člani družine.
- Kontinuiteta pogovora da ali ne, člani spreminjajo temo ali ne in če jo, na kakšen način.
- Angažiranost samo okoli svojih občutkov ali ob problemih zavzamejo stališče neposredno drug do drugega.
- Strinjanje in nestrinjanje drug z drugim.
- Intenzivnost čustvovanja je prisotna pri komunikaciji ali ne.
- Kvaliteta odnosov pomeni, kakšne odnose (prijateljske ali agresivne) vzdržujejo člani družine.

Iz teh kategorij je izpeljanih osem izpeljanih, primerljivih stanj: jasnost, predmet oziroma tema, angažiranost, strinjanje - nestrinjanje, intenzivnost, odnos, kdo govori s kom in kdo koga prekinja. Ta stanja so nekateri analizirali, kjer so za enoto opazovanja uporabili »celokupnost zvokov, ki jih izusti posameznik, preden ga drugi prekine« (Čačinovič Vogrinčič, 1998, str. 199).

Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 206) navaja Satirjevo (1985), ki pravi: »Komunikacija je merilo, s katerim dva človeka merita stopnjo lastne vrednosti in hkrati orodje, s katerim je to stopnjo mogoče spremeniti.« Satirjeva je predstavila tudi koncept o štirih komunikacijskih vzorcih, ki so značilni za družino. Le-ta jih potrebuje, da bi posameznik za njimi lahko skrnil prizadetost, strah pred izgubo samospoštovanja ali pred

zavrnitvijo. Gre za vzorce, ki pomenijo poteze v smislu obrambe in ne sporočilo o resničnostih tistega trenutka. Omenjeni oblikovani vzorci so:

1. pomirjanje, gladenje, sporočilo, ki skuša preprečiti jezo, napad;
2. obtoževanje, napad, demonstracija moči skuša ustrahovati sogovornika;
3. racionaliziranje, navajanje argumentov stroke, javnosti, zdrave pameti ponuja stvarno razpravo namesto osebnih doživetij;
4. odvrčanje pozornosti - sporočilo pravi »ne obstajam, nič ne pomenim«.

Tako formulirane komunikacijske vzorce Satirova uporablja za analizo vsakdanjega dogajanja v družinah, za spoznavanje družinskega stvarnega vsakdana. Vzorce je v družini mogoče razbrati in jih pokazati. Največkrat posamezni člani uporabljajo pretežno enega od vzorcev, včasih pa prevladuje samo en vzorec. Ti štirje vzorci so družini potrebni. Zagotavljajo toliko varnosti, kot v družini zmorejo povedati in slišati, ne da bi bilo treba karkoli spreminjati. Nov odprt prostor za pogovor se v družini odpre že, če član pove redko uporabljen vzorec z namenom, da bi dobil novo izkušnjo ravnanj v družini. Kot rečeno, družina potrebuje te vzorce, vendar le do potrebe po spremembi. Takrat potrebuje kongruentno komunikacijo (besede se ujemajo z vedenjem, vsebina pa z odnosom) ali peti komunikacijski vzorec, ki je sporočilo o resničnem doživetju, sporočilo o tem, kdo sem, kaj želim, kaj potrebujem. (Čačinovič Vogrinčič 1998: 206-207).

3.4.1 Učinkovito, jasno komuniciranje

Mladostnik in vsak drug otrok bo zadovoljen, srečen in v sebi trden, če ga vzgajamo tako, da smo v svojem ravnanju odločni in dosledni. Z njim govorimo jasno, naše zahteve so preiščljene, odločne in od njih ne odstopamo. Mladostnik tako točno ve, kakšna so pravila in kako se izogniti prepirom in kazni. Ve, da mora tisto, kar rečeta mama ali oče, narediti, če ne, bo kaznovan; ve pa tudi, da je vedno sprejet, ljubljen in spoštovan; eno brez drugega enostavno ne gre. Starši ga nikoli ne ponižujejo ali zmerjajo. Prepričan je, da ga imajo starši radi in če bo izpolnjeval pričakovanja, bo pohvaljen. Naj torej ve, kaj sme in česa ne. Poleg tega, kako gledamo nase kot na starše, je pomembno tudi, kaj dejansko delamo. Naučiti se moramo prepoznati, ali so naše misli, naša prepričanja o vzgoji res tista, ki nas vodijo v našem ravnanju in ali res delamo tako, kakor mislimo, da bi morali (Milivojevič et al., 2007, str. 102).

Vsakodnevno se srečujemo z vsemi vrstami in načini komuniciranja. Vendar vsa komuniciranja niso zdrava. Seveda vsaka komunikacija tudi ni zdrava in vodi v še večji konflikt med obema stranema. Zato je v konfliktnih primerih priporočljivo upoštevati določena pravila, kot jih navajata zakonca Tirabassi (1998, str. 36-43). Štirinajst pravil naj bi vodilo do učinkovite komunikacije:

1. Ne uporabljajte besed nikoli in vedno: Ko jih uporabljate, navadno pretiravate in niste natančni. Z uporabo besed nikoli in vedno sicer sporočate svoje razočaranje, vendar je partner zaradi tega prizadet in se brani.
2. Ne obtožujte, zaničujte ali zmerjajte: Ko ste razočarani, prizadeti ali jezni, radi vrnete udarec. Zdi se vam, da vam bo odleglo, če ga/jo boste obtoževali ali zaničevali, vendar pa sta zaradi tega le oba nesrečna, tako ravnanje pa prizadene tudi vajin odnos.

3. Uporabljajte stavke, ki se začnejo z jaz in ne s ti: Veliko laže prenesemo, če nam kdo reče »Razočaran(a) sem« kot »Ti si me razočaral(a)«. Zaradi stavkov, ki se pričnejo s »ti«, se partnerju zdi, da ga obtožujemo. Ne vživlja se več v vaše občutke, ker je osredotočen na svojo obrambo.
4. Recite »Prizadet(a) sem« in ne »Jezan(a) sem« ali »Besen(a) sem«: Če vas kaj prizadene, je jeza naravna reakcija, vendar pa je osnovno čustvo prizadetost. Da bi bila komunikacija bolj učinkovita, morate izraziti to osnovno čustvo. Ko ste razočarani, jezni, ljubosumni ali kako drugače prizadeti, se raje pogovorite o teh čustvih, kot da rečete, da ste jezni. Ko pokažete prizadetost, se prične ozdravljenje.
5. Naredite premor: Če se tako razjezite, da se ne morete več obvladovati ali, da boste rekli kaj hudobnega, naredite premor. Odnos boste obvarovali pred krhanjem.
6. Ne umikajte in ne zapirajte se vase: S tem prizadenete svojega partnerja, saj se zaradi tega počuti prezrtega ali zapuščenega. Umik ali zapiranje vase je lahko tudi način kaznovanja partnerja. Če se morate umakniti, da bi se obvladali, naredite premor.
7. Preden poveste svoje misli ali občutke ali predlagate rešitev, ponovite, kar vam je povedal partner: Potrditev tega, kar je partner povedal, je bistvenega pomena. S tem partnerju poveste, da ste ga pozorno poslušali in da vam to, kar govori, nekaj pomeni in seveda preverite, če ste pravilno slišali. Tako je komuniciranje jasno.
8. Ne segajte v besedo: Dajte partnerju priložnost, da pove, kar želi. Prekinite ga le, če hočete kaj vprašati, da bi bolje razumeli, kar vam govori.
9. Ne zahtevajte: Namesto da bi zahtevali, prosite! Če zahtevate, se partnerju zdi, da ga imate pod kontrolo.
10. Uporabljajte rad(a) bi in ne hočem: Namesto »Hočem, da me poslušáš« raje recite »Zelo rad(a) bi, da mi prisluhneš«. Beseda hočem zveni kot ukaz, zato je bolje uporabiti katerega od milejših izrazov.
11. Ne grozite: Grožnje so za odnos izredno škodljive. Nagonsko jih boste uporabljali, kadar se boste počutili nemočni. Kljub temu se za vsako ceno izognite grožnjam. Naredite premor, ugriznite se v jezik, vendar ne grozite.
12. Bodite pozitivni: Zahvalite se partnerju, da vas je pozorno poslušal. Bodite iskreni. Prizadevajte si za pozitivno komunikacijo.
13. Ne razmišljajte in ne govorite o ločitvi: Uporaba besede ločitev ima tako škodljiv učinek, da se je morate za vsako ceno izogibati. S to besedo lahko partnerja prizadenete v dno srca.
14. Ne uporabljajte stavka »Prekršil(a) si pravilo«: »Prekršil(a) si pravilo« je »ti« stavek, s katerim partnerja na neki način ozmerjamo. Bolje je reči: »Potrudiva se, da bova upoštevala ta pravila. V primeru da jih ne, drug drugega prizadeneva.«

Jasno in razumljivo komunikacijo opisujejo naslednje značilnosti (Tomori, 1994, str. 60-61):

- govor v prvi osebi in neposredno naslavljanje sporočil na tistega, ki mu je sporočilo namenjeno,
- razumljiv, odprt in enoznačen način izražanja čustev, misli in stališč,
- občutljivo in dejavno sprejemanje sporočil in izrazov vseh članov družine,
- upoštevanje, spoštovanje in dopuščanje izrazov čustev, misli in stališč, tudi če so ta različna od drugih,

- izražanje svojih mnenj in čustev brez podtikanja čustev in misli drugim,
- uporabljanje imen ne pa nedoločenih oznak za druge člane družine,
- sposobnost za strpno dogovarjanje,
- izogibanje ugotavljanja »kdo ima prav« in motiva »kdo bo koga«.

3.4.2 Posredno komuniciranje

V vsaki družini je cela vrsta stvari, ki so tako ali drugače pomembne za vse. Zato se je o njih mogoče ustrezno dogovoriti le, kadar so navzoči vsi. Neposredno in skupno dogovarjanje prepreči nesporazume in nepoučenost ter omogoči, da vsakdo uskladi svoj delež sodelovanja z drugimi.

Poleg jasne, neposredne in vsem razumljive komunikacije, v kateri sta besedni in nebesedni del medsebojnih sporočil usklajena in za katera ni dvoma, na kaj se nanašajo in na koga so usmerjena, se v družini lahko razvijejo tudi različne oblike posredne komunikacije. Očitek, izražen z nasmehom ali poklon, izgovorjen s posmehljivim izrazom na obrazu, žaljiva beseda, povedana v pomanjševalnici - taka in drugačna dvojna sporočila mnogim družinam niso tuja. Tak način komunikacije opozarja na zavore v jasnih in neposrednih odnosih - zanjo so lahko različni razlogi. Strah pred premočnim čustvenim odzivom ali povzročanjem prizadetosti pri drugem, negotovost, bojazen, da bi nekoga imeli za agresivnega, splošna neizgovorjena družinska prepoved izražanja odklonilnosti, tabuiranje neprijetnih resnic - in še vse drugačni so lahko razlogi za to, da se v neki družini razpase način izražanja, ki nosi v sebi hkrati dvoje nasprotujočih si in izključujočih se sporočil (Tomori, 1994, str. 61).

Razumljivo je, da ob takem komunikacijskem slogu tudi odnosi ne morejo biti jasni, odkriti in nedvoumni - to pa v družino prinaša napetost, zbeganost in pomanjkanje jasnih posamičnih ter skupnih usmeritev. V družini, kjer so dvojna sporočila izrazito razširjena in uveljavljena oblika izražanja, je posameznim članom zelo težko razviti trdno, razpoznavno in jasno izrisano samopodobo. Na enak dvoumen, posreden in prikrit način se namreč člani družine izražajo tudi to, kako drug drugega doživljajo in kakšen je v njihovih očeh. Nikoli pa mu tudi ne dajo jasno vedeti, ali je izpolnil njihova pričakovanja.

»Povej sestri, da sem jezna nanjo« je preprost primer posredne komunikacije dveh oseb prek tretje. Usluga materi, da bi ta prepričala očeta, da bi dovolil hčeri izhod, pa je že nekoliko bolj zapleten. Ne glede na zapletenost, način ali število vmesnih posrednikov, družina ponavadi zelo točno razume tudi sporočila, ki imajo dolgo in ovinkasto pot. Pogosto se razvijejo prave uhojene poti takega posrednega komuniciranja, ki povezujejo (in ločujejo) člane družine v podsisteme s čisto določeno vlogo. Oba otroka prek očeta sporočata materi stvari, ki bi imele brez vmesnega očetovega prispevka čisto drug učinek. Oče doda sporočilu svoj delež, ki pomembno vpliva na izid te komunikacije. Mati, ki se otroku ne želi zameriti, poroča o njegovih napakah očetu, da ga ta kaznuje in omeji, ona pa ohrani z otrokom »lep« in nekonflikten odnos. Oče opravi nalogo namesto matere in ji

tako omogoča, da se sama izogne konfliktu z otrokom. Sestra, ki ne zna in ne upa z bratom neposredno razrešiti tekmovalne napetosti ali ljubosumnosti, staršem posreduje o njem stvari, ki naj bi zmanjšale njuno naklonjenost do fanta. S tem si poskusa pridobiti prednost pred njim, pa še kaznuje ga zaradi občutka prikrajšanosti, ki ji ga povzroča (Tomori, 1994, str. 62).

4 KONFLIKTI

4.1 PROBLEM, NEUSKLAJENOST IN KONFLIKT

Problem in konflikt sta dva različna pojma (tabela 1). Vsak konflikt vsebuje problem, ni pa nujno, da vsak problem preide v konflikt. Problem je neželeno stanje, a še ni nujno, da ga spreminjamo. Konflikt pa je stanje, ko sistem ne funkcionira optimalno zaradi notranje neusklajenosti, zato je treba tako stanje spremeniti (Iršič, 2004, str. 68).

Tabela 1: Situacija kot konflikt ali problem

	KONFLIKT	NI KONFLIKTA
PROBLEM	Stanje se razlikuje od želenega in sistem ne deluje optimalno. Nasprotovanje	Stanje se razlikuje od želenega, vendar to ne povzroča neoptimalnega delovanja sistema. Sodelovanje
NI PROBLEMA	Konflikt obstaja, a ne predstavlja neželenega stanja. Vaja ali igra	Sistem deluje optimalno in stanje se ne razlikuje od želenega. Vse v redu

Vir: Iršič (2004, str. 69)

Ljudje razumejo konflikt različno, na primer kot spor, prepir, pretep in nesporazum. Za večino ljudi je to nekaj slabega, čemur se je potrebno izogibati. Tudi strokovnjaki pojmujejo konflikt na različne načine. Konflikt lahko pomeni notranjo napetost zaradi nasprotujočih si teženj v posamezniku. Poleg tega konflikt pomeni tudi določen odnos med posamezniki ali skupinami. Wendy Grant (2004, str. 94) opredeljuje konflikt kot medosebni sklop dejanj, do katerih postopoma pride, ko dejanja ene osebe ovirajo delovanje druge. Bengston in Schrader (v: Mangen, Peterson, 1982, str. 84) pa definirata konflikt kot »čustveni poskus vsiliti spremembe odnosa nekomu drugemu«. Gordon (1991, str. 60) pa pravi, da je konflikt tudi situacija, ko vedenje enega ovira izpolnjevanje potreb drugega, ali pa ko so neusklajene vrednote dveh posameznikov. Nenazadnje pa tudi Gabi Čačinovič Vogrinčič (1998, str. 228) navaja Martensa (1974), ki pravi, da nista za konflikt nujno potrebna dva, je pa sposobnost za konflikt bistvena lastnost, ki jo potrebujemo, torej bi morali zavestno ustvarjati konfliktne pogoje, da si jo pridobimo.

Pod pojmom konflikt razumemo stanje nasprotujočih si teženj tako v posamezniku kot med osebami znotraj skupnosti. Če gremo širše, pa je lahko konflikt tudi stanje

neuskklajenosti različnih dejavnikov v sistemu. Nasprotujoče si težnje pa lahko ovirajo ali celo onemogočajo delovanje sistema. Pojme, kot so na primer prepir, pretep, spor, nasprotovanje in neupoštevanje, lahko imenujemo kot pojavne oblike, ker pojem konflikt leži globlje in je bolj kompleksen pojav. Večine konfliktov se običajno niti ne zavedamo, zavemo se jih ponavadi šele, ko smo že sredi prepira ali po končani komunikaciji. Zaradi problemov v vsakdanjem življenju sta prepir ali pretep verjetno najbolj opazni pojavni obliki konflikta. Iršič (2004, str, 65) predlaga definicijo: »Konflikt je stanje, ko dva ali več sistemov znotraj istega sistema oz. teritorija ne funkcionirata optimalno zaradi neuskklajenosti sistemov«. Konflikt torej sloni na neuskklajenosti, ta neuskklajenost pa še ni konflikt, dokler ne moti delovanje nekega sistema. Na podlagi motenj sistema pa se razvije konfliktna interakcija, ki je odziv na problem in konflikt.

Za *destruktivno konfliktno interakcijo* je značilno, da se razširi in stopnjuje, tako da pogosto postane neodvisna od izhodiščnega problema. Značilno je stopnjevanje uporabe groženj, prisile in prevare. Vse to vodi tudi do velike defenzivnosti in prevelike napetosti. Po drugi strani pa je za *konstruktivno konfliktno interakcijo* značilna osredotočenost na konfliktno problematiko, obojestranska uporaba strategij za reševanje problemov, odprtost za stališče drugega in vzajemna podpora z malo groženj in defenzivnosti. Pri obeh vrstah konfliktno interakcije vidimo, da njena intenzivnost (glasnost, hitrost odzivanja, intenzivnost čustev, gibanje) ni bistvenega pomena (Gottman, 1994, str. 124).

4.2 VRSTE KONFLIKTOV

Na konflikte se ne moremo konstruktivno odzivati, če ne poznamo vir konflikta. Največkrat situacijo samo poslabšamo, konflikt pa poglobimo. Obstaja več klasifikacij konfliktov, jaz pa bom predstavila možne neuskklajenosti, ki so vzrok za neoptimalno sodelovanje, kot jih opisuje Iršič (2004, str. 72-75). Konflikte je razdelil:

- glede na stopnjo razširjenosti, kjer je središče konflikta lahko problem, oseba ali odnos,
- po odkritosti (odkriti, prikriti ali potlačeni konflikti),
- glede na aktivnost (ločimo pasivne in aktivne konflikte- slednji se spreminja, pogloblja, širi, rešuje, medtem ko se pasivni konflikt ne razvija, ne napreduje in se ne rešuje),
- glede na ozadje ločimo samostojen konflikt - posledica globljih neuskklajenosti in prenesen konflikt,
- po globini delimo konflikt na spor, kjer gre ponavadi samo za to, da se ugotovi, kdo ima prav, in še podpovršinski konflikt, globoko zakoreninjen konflikt in dediščina preteklosti, kjer so zbrani vsi v preteklosti nerešeni spori, podpovršinski in globoko zakoreninjeni konflikti, ki se občasno naberejo in otežujejo sodelovanje vpletenih,
- konflikte lahko delimo tudi na notranje, medsebojne in medskupinske.

Poleg delitve konfliktov po virih konflikta obstaja tudi delitev po neuskklajenosti določenih elementov: informacij, znanja, pomena besed, ciljev, stališč, vidikov, zanimanj, želja, predstav, prepričanj, vrednot, navad, osebnosti, čustev, motiviranosti, odnosov do drugih, dojemanja situacije, načinov vplivanja, gramatike interakcije, stilov odzivanja na konflikt, pragov zaznavanja konfliktov in drugih. Odkrivanje in reševanje konflikta pa nam je oteženo zato, ker je prisotnih več neuskklajenosti skupaj in pa zamenjava vsebinskega in formalnega konflikta, pravega in situacijskega ter notranjega in zunanjega (Iršič, 2004, str. 96).

4.2.1 Vsebinski konflikt

Pri vsebinskem konfliktu se neuskklajenosti nanašajo na mnenja, cilje, želje in informacije. Pri formalnem konfliktu pa se neuskklajenosti nanašajo na formo (obliko), na primer neuskklajenost ritma, neuskklajenost stilov odzivanja na konflikt in druge. Lahko pa recimo, neuskklajenost znanja včasih predstavlja vsebinski včasih pa formalni konflikt. Če se pogovarjamo o neki stvari in imamo o tej stvari različno znanje, je to vsebinski konflikt. Kadar pa nekaj počnemo skupaj, lahko zaradi razlik v potrebnem znanju, prihaja do razlik v delovanju in načinu dela, takrat govorimo o formalnem konfliktu (Iršič, 2004, str. 97).

4.2.2 Notranji konflikt

Neuskklajeni elementi so lahko že pri enem posamezniku in v tem primeru predstavljajo notranji konflikt. Največja ovira, ki jo moramo premagati pri notranjem konfliktu, je notranji dialog, ki poteka skoraj ves tisti čas, ko se ne pogovarjamo s kom drugim. Ta samogovor je negativno mišljenje, ki nam kot notranji glas govori, na primer: »To mi ne bo nikoli uspelo!«, ali pa »Zanima me, ali bo povedala moji mami.«, »Kaj pa misli, da je?«. Posebno pozornost terja notranji konflikt, ki izhaja iz neuskklajenosti med želenim in dejanskim stanjem in predstavlja pravzaprav nesprejemanje realnosti (npr. hotel bi biti priljubljen, pa me skoraj ne opazijo) ali željo, da problemov in konfliktov ne bi bilo. Če do konflikta ali problema pride, je potrebno najprej sprejeti dejstvo, da konflikt oz. problem je in se potem opredeliti, ali ga bomo zanemarili in pustili nerešenega ali pa ga bomo začeli reševati. Moramo se potruditi, če želimo razrešiti notranji konflikt in se osvoboditi negativnega mišljenja. Treba se je zavedati misli v samogovoru in to početje prekiniti, kajti če se notranji konflikti ne rešujejo, lahko povzročijo ali preidejo v medosebne konflikte ali pa celo v notranje konflikte drugega (Grant, 2004, str. 40-41).

4.2.3 Situacijski konflikt

Poleg vsebinske in formalne neuskklajenosti, lahko k neoptimalnemu delovanju sistema prispeva tudi situacija. Neuskklajenost dejansko obstaja, a je v drugačni situaciji ne bi bilo. Pri situacijskem konfliktu je smiselno spreminjati situacijo, ne pa odpravljati neuskklajenost. Na primer, dva posameznika sta lastnika hiše. Prvi živi v hiši, drugi pa v stanovanju. Drugi pričakuje, da mu bo prvi izplačal njegovo polovico, vendar

slednji nima denarja. Tu so samo navidezno neusklajeni interesi, ki jih sploh ne bi bilo, če bi prvi denar imel. Neusklajenost ne moreta razrešiti, ker je problem na ravni možnosti in ne na ravni interesa, kar pa je situacijski konflikt (Iršič, 2004, str. 97).

4.2.4 Dolgotrajni konflikti

Nenadne izpade jeze kmalu pozabimo in jih ne jemljemo preveč resno. Konflikt, ki traja že dlje časa, pa ne bi smeli jemati zlahka, kajti lahko se zgodi, da bo za vedno prizadel medsebojne odnose vpletenih članov. Dostikrat slišimo, kako se v neki družini že leta ne pogovarjajo, namesto da bi se vsi skupaj usedli za mizo in se pogovorili o težavah. Vzrok takih konfliktov je pogosto ljubosumje, pohlep, strah ali pa nerazumevanje. Ljubosumje je zelo boleče čustvo, ne le da uniči človekovo harmonijo, temveč uniči tudi človeka, ki se ne more pomiriti. Če sta bila brat in sestra v otroštvu in mladosti ljubosumna drug na drugega (ali le eden), si bosta kasneje vsako stvar zamerila (Grant, 2004, str. 105).

4.3 POZITIVNE IN NEGATIVNE STRANI KONFLIKTOV

Imamo različne potrebe in te si marsikdaj nasprotujejo, zato konflikt sam po sebi ni nekaj slabega, je realnost vsakega pravega odnosa. Odnos je brez odkritih konfliktov slab. Poznamo pa veliko družin, kjer so konflikti na dnevnem redu in vendar so te družine izredno srečne in zdrave. Po drugi strani pa velikokrat beremo o pridnih mladostnikih, ki so kasneje postali prestopniki. To je starše zelo presenetilo, saj jim dotlej otroci niso povzročali težav. Za otroka je veliko bolj zdravo, da nastane odkrit konflikt v družini. V taki družini imajo otroci priložnost, da se naučijo konflikte doživeti in jih razrešiti, tako so mnogo boljše pripravljene za kasnejše življenje. (Gordon, 1991, str. 54).

4.3.1 Koristi, ki jih prinašajo konflikti

Iršič (2004, str. 102-103) navaja naslednje prednosti:

- V konfliktu bolj spoznamo otroka. Ugotovimo lahko, kako se odziva na stres, kakšne strategije uporablja za doseg cilja, ali je obvladljiv in kaj mu je pomembno ter kaj ga prizadene ali razjezi.
- Konflikti spodbujajo osebnostno rast.
- Razrešeni konflikti povečujejo in utrjujejo sposobnosti razreševanja in obvladovanja konfliktov.
- Razrešeni in delno nerazrešeni konflikti lahko prispevajo k širjenju znanja in poglobljanju razumevanja sveta in življenja. Ob konfliktih se lahko soočimo s problemi in vprašanji, na katere prej nismo bili pozorni.
- Razrešeni konflikti prinašajo višjo raven kulture v interakciji in omogočajo bolj intenzivno sodelovanje.
- Razrešeni konflikti omogočajo večje zaupanje drug drugemu ali samemu sebi. Če konflikta ne razrešimo, drugemu (ali sebi, če gre za notranje konflikte) ne

moremo zaupati.

Če je konflikt konstruktivno rešen, postane odnos trdnejši, poveča se medsebojno zaupanje in naklonjenost, starši in mladostnik pa imajo občutek, da so nekaj pridobili in tako se izboljša sposobnost za nadaljnje reševanje konfliktov (Gordon, 1991, str. 52).

Tanja Lamovec (1991, str. 61-62) pa dodaja še sledeče možne koristi konfliktov:

- Konflikti pripomorejo, da ozavestimo probleme z mladostnikom, ki jih je potrebno rešiti. Ko pride do konflikta, se vprašamo, kakšen problem ali neuskklajenost je pripeljala do njega. Če si uspešno odgovorimo na to vprašanje, se lahko skupaj lotimo reševanja problema, ki ga sicer ne bi odkrili.
- Konflikti mobilizirajo energijo in povečujejo motivacijo za soočenje s problemi. Pri konfliktu destruktivno porablamo energijo za kričanje na otroka. Energijo bi lahko uporabili za konstruktivno reševanje problema, ki leži v korenu konflikta.
- Konflikti spodbujajo spremembe v družini.
- Konflikti razbijajo monotonost življenja in namesto statičnega ustvarja dinamično ravnotežje, ki vsebuje možnosti za spremembo in obnavljanje.
- Konflikti nas pogosto pripeljejo do pametnejše odločitve, ker nas nestrinjanje otroka spodbudi, da svojo odločitev večkrat pretehtamo.
- Konflikti znižajo napetost v vsakdanjih odnosih. Konstruktivno soočanje s konflikti razreši številne majhne napetosti, ki se pojavljajo v stikih z otrokom.
- V konfliktu spoznamo samega sebe. Ugotovimo, kaj nas spravlja v jezo, strah, žalost, kako se odzivamo na napetost in kako obvladujemo čustva.
- Konflikti lahko odnos do otroka poglobijo in obogatijo. Razrešeni konflikti utrdijo prepričanje in obogatijo odnos, saj vanj vključimo stvari, ki so se prej zdele nezdržljive.

4.3.2 Negativne posledice nerešenih konfliktov

Poleg pozitivnih posledic, ki jih prinašajo konflikti, razrešeni skupaj z otrokom-mladostnikom, obstaja tudi cela vrsta negativnih posledic nerazrešenih ali neobvladanih konfliktov, kot so (Iršič, 2004, str. 103-109):

- *Upad komunikacije in slabitev kvalitete odnosa.* Komunikacija je bistven sestavni del zdravega odnosa. Starši, ki se ne pogovarjajo z otrokom, se odtujijo. Raste število nerazrešenih konfliktov. Pogovarjajo se le še najnujnejše in se vedno pogosteje prepirajo, kar posledično povzroči še več konfliktov.
- *Razpad sistema ali odnosa* zaradi nerazrešenih konfliktov, slabitve komunikacije in splošnega upada kvalitete odnosa. Če je izhod iz sistema otežen, lahko nerešeni konflikti privedejo do nasilja ali duševnih motenj, odvisno od tega, ali se napetost pri mladostniku usmeri navzven ali navznoter.
- *Stagnacija sistema ali odnosa* nastopi v primeru nereševanja konfliktov. Nerešeni problemi in konflikti se nenehno pojavljajo, mi pa ostajamo ujetniki nerešenih konfliktov iz preteklosti.

- *Nasilje in zatiranje* nastane pri potlačenih konfliktih in lahko eksplodira ob vsakem času. Konflikti, ki niso razrešeni sproti, pripeljejo do stanja, ko že majhen nesporazum lahko sproži hudo nasilje. Nevarnosti pa ne predstavlja le aktivna oblika nasilja, ampak tudi pasivno nasilje. Ena od oblik pasivnega nasilja je izobčenje.
- *Izključitev ali izobčenje* pomeni splošno prekinitve komunikacije z določenim članom ali manjšo skupino. Pri tem ni nujno, da je posameznik formalno izključen, lahko je izobčen samo socialno oz. komunikacijsko. Izobčenje je proces v skupini z najmanj tremi člani.
- *Duševne motnje* lahko nastanejo zaradi nerazrešenih konfliktov in to poleg svojih zunanjih konfliktov, ki jih je posameznik ponotranjil, tudi zaradi notranjih konfliktov drugih, ki jih posameznik ravno tako ponotranji, ko postanejo vir notranje napetosti. Notranja napetost se sprošča v obliki nasilja, neracionalnih izbruhov, nočnih mor in depresije. Vsiljeni notranji konflikti pa se nikoli ne razrešijo, saj njihov izvor ni v osebi, ki so mu bili konflikti vsiljeni. Razrešili bi se lahko le v sistemu ali v tistem, ki jih je vsilil drugemu.
- *Psihosomatske bolezni* so tudi možna posledica nerešenih konfliktov. Lahko nastane čir na želodcu, srčna kap, žolčni kamni, bolezni srca, astma, ekcem ali migrena.
- Med *motnje optimalne interakcije* štejemo zmanjšano motivacijo, več dela, ponavljanje opravil in napeto vzdušje. Čim močnejša je motnja interakcije, toliko bolj je pomembno, da konflikte razrešimo.
- Prenos in dezintegracija nastopi, kadar posameznik posledice nerešenih konfliktov prenese v drugo skupino, ta pa mu jih pomaga razreševati, jih blaži ali zavrača (terapevtske skupine).

4.4 NAČINI ODZIVANJA NA KONFLIKTE

Velika večina staršev na konflikte gleda kot na spopad, pri katerem je eden vedno zmagovalec, drugi pa poraženec. To je tudi temeljno vprašanje staršev - ali biti pri vzgoji do otrok strog ali popustljiv, trd ali mehak, avtoritaren ali popuščajoč, zato gledajo na vzgojo kot na nekakšen spopad moči in volje med partnerjema. Dandanašnji starši so z otrokom dobesedno v vojni. Večina staršev rešuje konflikte med seboj in otroki v svojo korist. Po tej metodi starši v konfliktu z otroki izberejo možnost za rešitev, jo povedo otrokom in pričakujejo, da jo bodo otroci sprejeli. Če rešitev ni po volji otrok, se začne prigovarjanje, da bi starši otroka pridobili. Če tudi to ne uspe, pa navadno z avtoriteto dosežejo, kar hočejo. Drugi starši, teh je nekoliko manj, raje popustijo otroku, da zmagajo, ker se bojijo, da bi prišli v konflikt z njimi in da bi ga frustrirali. Poglavitna težava je v tem, da oba starša vidita samo ti dve možnosti reševanja konfliktov. Prva in druga metoda sta si precej podobni, čeprav sta popolnoma različni. Pri obeh eden od udeležencev konflikta uveljavi svojo voljo, drugi pa se mora pokoriti, če to hoče ali noče. Premaganec je poraženec in se ponižan na drugega jezi. Čeprav po prvi metodi zmagajo

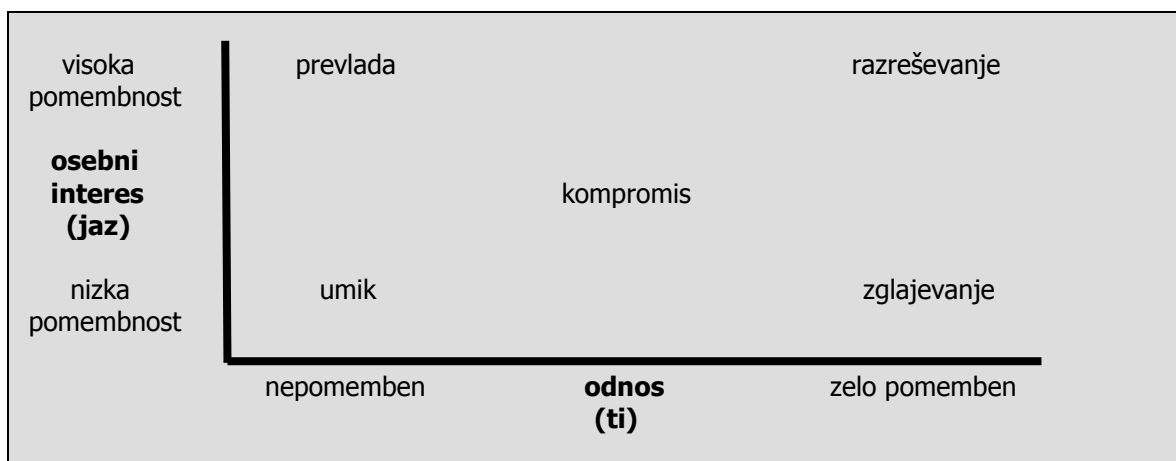
starši, svojo zmago drago plačajo. Otrok za tako rešitev ni dosti motiviran. Tako starši otroka tudi ne vzgajajo k disciplini. Otrok nima niti možnosti, da bi si pridobil neko samodisciplino, ker izpolnjuje to, kar so mu vsilili drugi. (Gordon, 1991, str. 54).

Obstaja pa še tretja, alternativna metoda, kjer se ne uporablja sile in ni poraženca. Obe strani si prizadevata za skupno rešitev konflikta z obojestransko obveznostjo. Starši ponudijo mladostniku možnost, da bodo skupaj našli rešitev. Pri tej metodi je pomembno to, da se lahko za enak problem v različnih družinah ob različnih priložnostih najde različne rešitve. Izvajanje metode brez poraženca je Gordon (1991, str. 77) razdelil na 6 stopenj:

- kako prepoznati konflikt in ga opredeliti,
- zbiranje mogočih rešitev,
- kritična presoja mogočih rešitev,
- odločanje za najbolj sprejemljivo rešitev,
- iskanje načinov, kako rešitev izpeljati,
- pregled in presoja uspešnosti.

Različni ljudje se na različne konflikte različno odzivajo. Res je, da ima vsak posameznik svoj ukoreninjen stil odzivanja na konflikt, pa vendarle na odzivanje vplivajo še konkretne okoliščine in trenutno razpoloženje. Tanja Lamovec (1991, str. 66) loči pet vrst odzivov (slika 1), ki jim dodaja še prisposodbe, in sicer: umik (želva), prevlada (morski pes), zglajevanje (medvedek), kompromis (lisica) in konfrontacija ali razreševanje (sova), pri katerih pomembno vlogo igrata pomembnost osebnega interesa in pomembnost odnosa.

Slika 1: Stili odzivanja na konflikt v odvisnosti od pomembnosti lastnega interesa in pomembnosti odnosa



Vir: Iršič (2004, str. 133)

4.4.1 Umik

Za posameznika niti lastni interes niti odnos nimata visoke vrednosti, zato se iz napetosti fizično umakne. Lahko pa tudi samo umolkne, z mislimi zapusti dogajanje in opravlja

svoje delo. Tak človek najbolje dela, kadar je sam (Iršič, 2004, str. 134). Želve, kot jih imenuje Tanja Lamovec (1991, str. 66) se fizično ali psihično umaknejo v svojo lupino. Izognejo se soočenju, ki jih ne zanima, ker so prepričane, da je reševanje konflikta že v naprej obsojeno na propad.

4.4.2 Prevlada

Prevlado išče posameznik, ki mu je pomemben njegov interes, odnos do drugega pa ne. Mladostnik bi s tako strategijo, odkrito ali prikrito, rad uveljavil svoje interese in ga starševske pripombe sploh ne zanimajo. Ponavadi je uspešen, peša pa njegov odnos do soljudi. Prevlada deli ljudi na zmagovalce in poražence (Iršič, 2004, str. 134). Morski pes skuša nasprotniku s prisilo vcepiti svojo obliko rešitve konflikta. Odločen je doseči svoj cilj, zato ga na tej poti ne zanimajo potrebe drugih. Napade nasprotnika, ga preplaši in zasuje z argumenti. Po zmagi je ponosen (Lamovec, 1991, str. 66).

4.4.3 Zglajevanje

Posamezniku niso pomembni lastni interesi, mu pa odnos do drugih veliko pomeni. Včasih lahko konflikte tudi potlači, le da bi ohranil dober odnos. Zglajevalca zna ustvariti dobro vzdušje, je vesel, v konfliktni situaciji pa je nemočen in v stiski. Konflikt skuša zgladiti s šalo ali pretirano prijaznostjo. Medvedek se najbolje počuti v družini z dobrimi medsebojnimi odnosi. Vsak konflikt želi kar se da hitro zgladiti, odreče se svojih ciljev, ker se boji, da bo prizadel nasprotnika in s tem oslabil odnose (Iršič, 2004, str. 135).

4.4.4 Kompromis

Ne osebni interesi, ne odnosi niso posamezniku pomembni, zato skuša doseči kompromis. Največkrat se mu ne da iskati ugodno rešitev. Želi pa si rešitve, ki bi bila sprejemljiva za obe strani. Zna se pogajati in popusti le toliko, kolikor je potrebno za kompromis. Lisice so se pripravljene delno odpovedati svojemu cilju in prepričujejo drugega, naj stori podobno, samo da je konflikt zaključen (Lamovec, 1991, str. 66).

4.4.5 Konfrontacija (soočanje) ali razreševanje

Kadar so lastni interesi in odnosi do druge strani zelo pomembni, si posameznik prizadeva poiskati optimalno rešitev. Rešitev išče z lastnimi interesi, vendar ohranja dobre odnose. Sove vidijo konflikte kot probleme, ki jih je potrebno rešiti, zato iščejo rešitev, ki bo sprejemljiva za obe strani in bo z dejanjem izboljšal odnos (Iršič, 2004, str. 135). Kdor hoče v družini oblast, jo v veliki večini tudi dobi. Tabela 2 nam prikazuje izide reševanja konfliktov, kadar so reakcije posameznikov različne.

Tabela 2: Izidi soočenja različnih naravnosti pri konfliktu

	Umik	Prevlada	Zglajevanje	Kompromis	Razreševanje
Umik (U)	Ni rešitve	Ni rešitve	Ni rešitve	Ni rešitve	Ni rešitve
Prevlada (P)		90% običita	Zmaga P	Zmaga P	Zmaga P z več kot 50%
Zglajevanje (I)			90% običita	Zmaga K	Zmaga R
Kompromis (K)				Kompromis	Rešitev
Razreševanje (R)					Rešitev problema

Vir: Iršič (2004, str. 138)

Tisti, ki se umika, zmaga le, če nasprotnikovo soglasje ni potrebno, v vseh drugih primerih pa se umikalec umakne in ni rešitve konflikta. Zglajevalec se v večini primerov podredi v zameno za dobre odnose, čeprav bi lahko iskal boljšo rešitev. Zanimivo pa je, če sta v konfliktu dva zglajevalca, saj pri 90 % običita in v procesu ne prideta do rešitve. Če sta v konfliktu dva kompromisarja, pride do hitrega kompromisa, ne pride pa do optimalne razrešitve konflikta, kar je značilno samo za dva razreševalca.

4.5 TEHNIKE OBVLADOVANJA KONFLIKTOV

Obvladovanje konflikta pomeni vzpostavljanje nadzora nad konfliktnim dogajanjem in izbiro primerne oblike odziva. Lahko se konflikt tudi opusti, prilagodi, vsili ali sklene kompromis oz. celo razreši. Obvladovanje je širši pojem od razreševanja. Reševanje je le eden od možnih načinov obvladovanja konfliktov, ki pripomore k osebni rasti in kulturni osveščenosti. Cilj obvladovanja je prehod iz konfliktno interakcije, preko reševanja, sodelovanja ali nevtralizacije konflikta, v nekonfliktno interakcijo. Pri reševanju oz. obvladovanju konflikta, sama neusklajenost lahko ostane. Neoptimalno delovanje odpravimo tako, da vsak dela na svoj način. Četudi bi kdo drug obvladoval konflikt drugače, je cilj dosežen, saj je vsak svojo nalogo uspešno zaključil, ta pa ju je pripeljala do skupnega cilja. Pri obvladovanju konfliktov ločimo akcijsko in strateško obvladovanje konfliktov. Akcijsko konflikt obvladujemo v situaciji, ko je do odprtega konflikta že prišlo, strateško obvladovanje konfliktov pa se uporablja kot obvladovanje strukturnih konfliktov, ki se še niso razvili v odprte konflikte (preventivno obvladovanje), ali pa za tiste konflikte, ki se pogostokrat ponavljajo, čeprav trenutno niso aktivni (kurativno obvladovanje) (Iršič, 2004, str 165-166).

4.5.1 Akcijsko obvladovanje konfliktov

Iršič (2004, str. 167) za akcijsko obvladovanje konfliktov vključuje tri skupine tehnik, ki se nanašajo na odprte konflikte, za katere pa ni nujno, da so že dosegli višek in jih morda marsikdo še ni niti opazil. Omenjeni sklopi so ohranjanje sodelovanja, akomodacija in širjenje informacijskega prostora.

- Tehnike ohranjanja sodelovanja temeljijo na: *konstruktivnem sporočanju* (vsebuje sporočanje o sebi, izražanje želja in povratno informacijo – feedback), *nedefenzivnem poslušanju* (stokanje, branje misli, zanikanje kakršnekoli odgovornosti), *potrjevanju* (še ne pomeni, da se z nasprotnikom strinjamo), *preverjanju razumevanja in razjasnjevanja* (kadar nismo prepričani o pomenu sporočila, prosimo pojasnilo) ter *pomirjanju* (ob vznemirjenju pomirjamo sebe ali sogovornika) (Canfield in Hansen, 2001, str. 101).
- Akomodacija konflikta je odpravljanje neusklajenosti brez oviranja delovanja sistema. Konflikt lahko prilagodimo s *podreditvijo ene ali druge strani* (podredimo se prostovoljno ali iz ljubelega miru, kar je škodljivo, ali pa iz dobrohotnosti), s *kompromisom* (samo pri nepomembnih konfliktih, kjer vsaka stran malo popusti in sta obe malo manj zadovoljni), z *uveljavljanjem svojega predloga* (pri pomembnih zadevah zaradi odnosov, ne smemo pa vsiliti naš predlog), s *pojasnjevanjem* (eden od sogovornikov ni razumel namena dejanja), z *nameščanjem* (strani izmenično podajata predloge ali delujeta po svoje) ali *žrebom* (nepomembne zadeve, kjer je bolj bistveno kdo bo odločil, kot pa kaj bo odločil) (Canfield in Hansen, 2001, str. 104).
- Širjenje informacijskega prostora izhaja iz Shannonove in Weaverjeve (1949) teorije, ki pravi, da »se urejenost informacijskega prostora poveča, če se poveča informacijski prostor, ki je na voljo.« Ponujata tehnike, ki temeljijo na širjenju, ki se lahko nanaša na prostor, čas, informacije, dejavnost in drugo.

4.5.2 Strateško obvladovanje konfliktov

Strateško obvladovanje konfliktov vključuje naslednje tri skupine tehnik: spreminjanje vedenjskih, čustvenih in miselnih vzorcev, spreminjanje sistema in spreminjanje teritorija. Strateško obvladovanje konfliktov zajema tako obvladovanje določenih konfliktov, pridobivanje sposobnosti obvladovanja in uporabno urjenje tehnik akcijskega obvladovanja konfliktov, s čimer preprečimo destruktivne izide konfliktov v prihodnosti (preventivno obvladovanje) (Iršič, 2004, str. 190). Pri vseh treh sklopih tehnik je bistven sestavni del prepoznavanja vzorcev interakcije, na osnovi katerih odkrijemo konflikt in vzroke zanj ter smer reševanja ali obvladovanja.

- Spreminjanje vedenjskih programov vključuje *osebno ali skupno refleksijo izven napete situacije* (v mirni situaciji ugotavljamo, kaj se je dogajalo, da je do konflikta prišlo, kako bi se dalo narediti drugače, da bi bilo čimbolj funkcionalno), *mentalno urjenje* (v mislih vadimo in izbiramo bolj funkcionalne oblike vedenja v podobnih situacijah) in *praktično urjenje* (samostojno, z drugo osebo ali z osebo,

s katero imamo konflikt tako izven napete situacije kot tudi med konfliktom ali kmalu po njem ter učenje s posnemanjem). Spreminjanje čustvenih vzorcev pomeni, da se v dani situaciji, kjer smo se ponavadi razburili, ne razburimo več, torej spremenimo svoj čustveni odziv na situacijo. Najprej pa se moramo spoznati, pri čemer nam lahko pomaga *izdelava čustvenega zemljevida* (postopno zapisujemo naša neželena čustva in kaj jih je sprožilo) (Russianoff, 1999, str. 47). Spreminjanje miselnih vzorcev je potrebno, ker le redko preverjamo, če je to, kar mislimo, res ali ne. Če rečemo »Tega ne obvladam!« ali pa »Ne bo mi uspelo!«, nas te misli ovirajo, da bi sploh poskusili, če to zmoremo in če nam bo uspelo. Kadar se v določeni situaciji počutimo slabo, se moramo vprašati, ali je stvar res taka, kot se nam zdi, čeprav smo trdno prepričani, da je. Torej spreminjati moramo misli, ki se nam pojavljajo in tudi prepričanja (Russianoff, 1999, str. 62)

- Spreminjanje sistema vključuje *izražanje želje* (povemo, kaj si želimo, mogoče bi nam nasprotnik celo ustregel, če bi vedel, česa si želimo), *dajanje predlogov ali skupno iskanje možnih rešitev* (sami ali z nasprotnikom nizamo predloge za rešitev), *izobraževanje in samoizobraževanje* (včasih konflikti izvirajo iz pomanjkanja znanja, zato je treba pomanjkljivosti pridobiti), določanje »pravil« delovanja (do konfliktov prihaja, ker pravila delovanja niso povsem jasna), *reorganizacijo interakcije* (do nepotrebnih konfliktov prihaja zaradi neustrezne ali pomanjkljive organizacije sistema), *povečanje razvidnosti* (pomeni skupno zavedanje tega, kar se v odnosu dogaja, drug drugemu govorimo, kako smo določen konflikt doživljali, razvidnost pa povečujemo s širjenjem informacijskega prostora), *spreminjanje procedure soočanja s konflikti* (obstajajo določeni ustaljeni načini soočanja s konflikti, nekje se ob najmanjšem konfliktu komunikacija prekine, drugod pa gredo do fizičnega nasilja) in *spreminjanje gramatike interakcije* (Bolj ko eden od staršev sprašuje mladostnika, bolj je le-ta tiho. Starš se počuti bolj in bolj napeto, ker misli, da otrok nekaj prikriva. Mladostnik pa misli, da ga zaslišuje, nadzira in ne zaupa. V take vzorce interakcije je treba vnesti funkcionalnost s spreminjanjem vedenjskih programov.) (Iršič, 2004, str. 206-212).
- Spreminjanje teritorija vključuje *širjenje teritorija oz. virov* (namesto, da se starši in mladostnik prepirajo, kako bo slednji porabil dobljeni denar, naj raje razmišljajo, kje bo mladostnik začel služiti denar), *urejanje teritorija* (če ne bi imela družina narejen urnik za uporabo računalnika, bi se porabilo kar nekaj hudih besed za določitev termina), *ustvarjanje ali razdelitev skupnega teritorija* (določene konflikte razrešimo že z razširjanjem teritorija ali z ustvarjanjem skupnega teritorija), *razdelitev pristojnosti oz. teritorija* (če prihaja do konfliktov, je treba že vnaprej določiti, kdo je odgovoren za odločitve na posameznem področju), *decentralizacijo določenega teritorija* (starši se prepirajo z mladostnikom, kdo bo v dnevni sobi kaj počel; ali bo starš bral leposlovje ali mladostnik igral na violino), *razvozlanje prepletenih teritorijev* (mladostnik ima omaro za oblačila v spalnici staršev in tako samovoljno vstopa v njihovo sobo oz. ima oviran dostop), *vzpostavlanje jasnih meja med teritoriji* (Četudi so teritoriji

razdeljeni, ni vsem jasno, kje je meja. Mati pospravi mladostniku sobo v dobri veri, on pa je na presenečenje matere nejevoljen.) in *zamenjavo teritorijev* (Mladostnik prevzame čiščenje očetovega avtomobila v zameno za možnost uporabe avtomobila.) (Canfield in Hansen, 2001, str. 109-112).

Razlika med tehnikami spreminjanja sistema in spreminjanja teritorija je v tem, da gre pri spreminjanju sistema za spremembo načina interakcije na istem teritoriju, pri spreminjanju teritorija pa gre za širjenje, razdelitev ali urejanje teritorija samega. Največkrat pa ni jasne meje med teritorijem, ki je statični in sistemom, ki je dinamični vidik. Taka nejasnost je recimo pri razdelitvi pristojnosti, ki po eni strani predstavlja določanje pravil delovanja, po drugi strani pa razdelitev ali urejanje teritorija. Tudi spreminjanje vedenjskih vzorcev in spreminjanje sistema sta povezana, saj je včasih za spremembo sistema potrebno spreminjanje vedenjskih vzorcev vključenih posameznikov, po drugi strani pa tudi sprememba sistema pogosto vpliva na spremembo vedenjskih vzorcev posameznikov. Lahko pride tudi do prehajanja med strateškim in akcijskim obvladovanjem. Ko skušamo konflikt strateško obvladovati, se nam konflikt lahko izmuzne in spremeni v odprti konflikt (akcijsko obvladovanje). Ko pa odprti konflikt uspešno obvladamo, ga moramo nadalje strateško obvladovati (Iršič, 2004, str. 217).

5 RAZISKAVA

5.1 SESTAVA ANKETNEGA VPRAŠALNIKA IN IZBIRA VZORCA

Anketni vprašalnik je sestavljen iz petih sklopov trditev in pregovorov, ki se nanašajo na različne strategije reševanja konfliktov. Nanje odgovorimo, kako bi se mi odzvali na določeno situacijo. Podani so odgovori: vedno (5 točk), pogosto (4), včasih (3), redko (2) in nikoli (1). Vsak sklop sestavlja 7 trditev, trditve iz posameznih sklopov pa so med seboj razvrščene po vrstnem redu, kjer vsaka številka pomeni mesto med 35 trditvami. Na primer trditve iz strategije Umik so v vprašalniku na mestih 1, 6, 11, 16, 21, 26, 31 in tako naprej. Zaradi večje objektivnosti anketnih rezultatov anketirani niso poznali zaporedja. Vprašalnike sem razdelila štiridesetim meni poznanim družinam iz mojega domačega kraja in bližnje okolice, ki imajo najmanj enega otroka – mladostnika. Izpolnjene anketne vprašalnike mi je vrnilo 38 družin. Za vsako strategijo sem seštel točke, izračunala povprečje, nato pa strategije razvrstila po pogostosti uporabe. Dobila sem glavno in pomožne strategije, na podlagi katerih družine v večini primerov rešujejo konflikte.

5.2 PREDSTAVITEV REZULTATOV

5.2.1 Umik

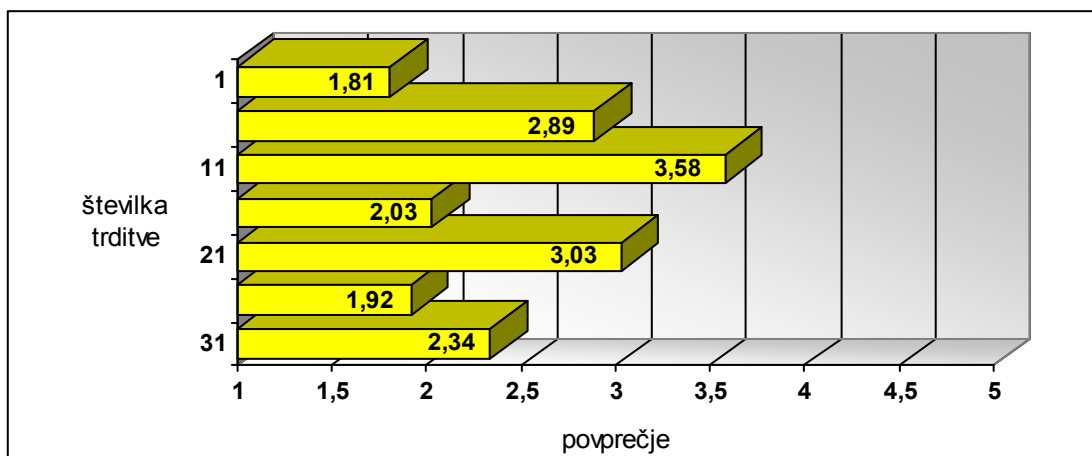
Konflikti nam pomagajo, da se zavedamo problemov v medsebojnem odnosu z otrokom – mladostnikom, ki jih moramo rešiti. Z umikom nam najverjetneje ne bo uspelo.

Tabela 3: Umik

Št. trditve	Trditev	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli	Povpr.
1	Lažje je preprečiti prepir, kot pa se iz njega umakniti.	-	2	5	15	16	1,81
6	V prepiru je najmočnejši tisti, ki prvi utihne.	3	5	17	11	2	2,89
11	Kdor pravočasno pobegne iz boja, ostane živ, da se lahko znova bori.	11	10	9	6	2	3,58
16	Izogibaj se ljudem, ki se ne strinjajo s tabo.	-	4	7	13	14	2,03
21	Izogibaj se prepirljivim ljudem, ker ti bodo le zagrenili življenje.	6	9	7	12	4	3,03
26	Najboljši način za reševanje konfliktov je, da se jim izogneš.	-	1	8	16	13	1,92
31	Nič ni tako pomembnega, da bi se za to splačalo boriti.	2	3	10	14	9	2,34

Vir: Lasten (2010)

Graf 1: Umik (2,51)



Vir: Lasten (2010)

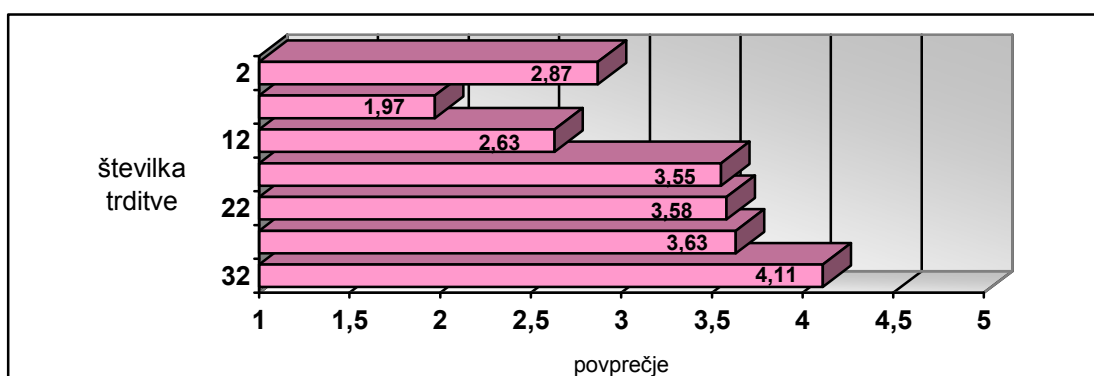
Najvišjo oceno so družine dale trditvi 'Kdor pravočasno pobegne iz boja, ostane živ, da se lahko znova bori' (3,58), kar napeljuje na umik od konflikta z mladostnikom. Po drugi strani pa je najmanj točk dobila trditev 'Lažje je preprečiti prepir, kot pa se iz njega umakniti' (1,81), kar pa dokazuje nasprotno, da se ne umikajo iz konflikta, ampak vztrajajo pri preprečevanju le-tega. Povprečna ocena strategije je 2,51 ali drugače povedano, starši se te strategije poslužujejo redko ali včasih. Tiste družine, ki pa se poslužujejo te strategije, si predstavljajo svet kot nevaren kraj in se morajo nevarnostim izogibati. Posameznik, nagnjen k umiku, je miroljuben, previden, s potlačeno agresivnostjo, ki je povezana z občutki nemoči.

5.2.2 Prevlada

Tabela 4: Prevlada

Št. trditve	Trditev	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli	Povpr.
2	Če ne moreš pripraviti drugega, da bi mislil tako kot ti, ga prisili, da stori, kot ti misliš.	3	9	10	12	4	2,87
7	Moč vedno zmaga nad pravico.	-	3	6	16	13	1,97
12	Dober zmagovalec je tisti, ki požene nasprotnika v beg.	1	9	8	15	5	2,63
17	Tisti, ki verjame v zmago, tudi zmaga.	8	13	10	6	1	3,55
22	Človek, ki je odločen, da ne bo pobegnil, požene v beg nasprotnika.	11	10	7	10	-	3,58
27	Položi nogo tja, kjer želiš stati.	9	13	10	5	1	3,63
32	Na svetu sta dve vrsti ljudi: zmagovalci in poraženci.	16	12	8	2	-	4,11

Vir: Lasten (2010)

Graf 2: Prevlada (3,19)

Vir: Lasten (2010)

Ena najbolj ocenjenih strategij. Skoraj vsi anketirani se strinjajo, da so na svetu dve vrsti ljudi, poraženci in zmagovalci, le dva (5,3%) sta redko podvržena tej trditvi. Po drugi strani pa skoraj vsi (35 anketiranih ali 92,1%) trdijo, da moč zmaga nad pravico le včasih, redko ali nikoli. Družine se borijo do konca, od poraženca do zmagovalca. Verjamejo, da je pravilen le en pogled in to njihov. Posamezniki so tudi tukaj pod površino ranljivi in dvomijo v lastne vrline. Zaradi strahu pred negotovostjo se boji zmede in zato hoče nadzorovati okolico. Družine so odgovorile na trditve s povprečno oceno 3,19.

5.2.3 Zglajevanje

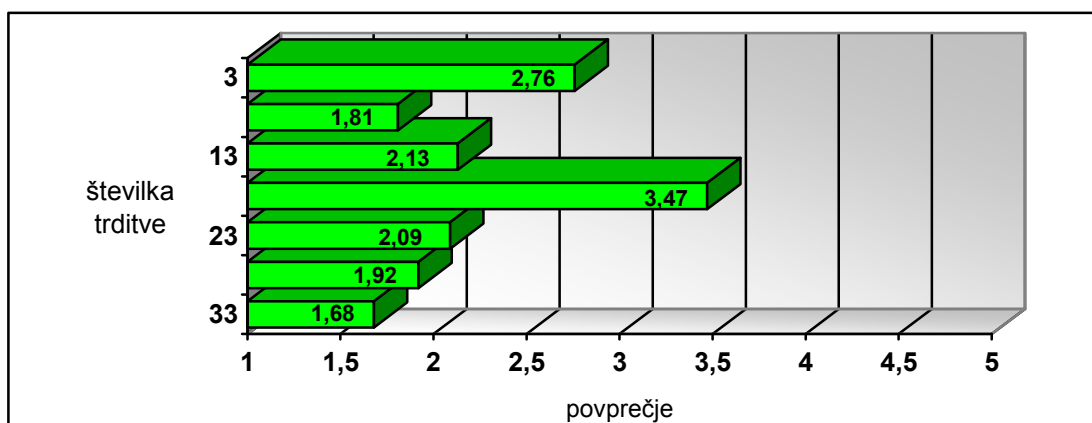
Člani družin, ki uporabljajo zglajevanje kot strategijo za reševanje problemov, so miroljubni ljudje, ne znajo pa konflikt reševati konstruktivno, zato se velikokrat najraje izognejo preprirom. Prisoten je občutek nemoči in pa potlačena zagrenjenost, ker se morajo velikokrat odpovedati lastnim interesom.

Tabela 5: Zglajevanje

Št. trditve	Trditev	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli	Povpr.
3	Prijazne besede zmehčajo trda srca.	3	6	10	17	2	2,76
8	Gladke besede zgladijo pot.	-	3	3	16	16	1,81
13	Ubij svojega nasprotnika s prijaznostjo.	-	1	11	18	8	2,13
18	Prijazne besede so veliko vredne, a ne stanejo dosti.	8	10	13	6	1	3,47
23	Prijazne besede zagotavljajo skladnost.	-	3	8	16	11	2,09
28	Prijaznost zmaga nad jezo.	3	-	5	13	17	1,92
33	Če vas kdo udari s kamnom, ga udarite s koščkom vate.	-	2	3	14	19	1,68

Vir: Lasten (2010)

Graf 3: Zglajevanje (2,26)



Vir: Lasten (2010)

Kar 31 (91,6%) družin je odgovorilo, da prijazne stvari včasih, pogosto ali vedno, ne stanejo dosti. Povprečno so vse družine ocenile to trditev s 3,47. Malo manjšo povprečno oceno je dobila trditev 'Prijazne besede zmehčajo trda srca' (2,76). Veliko manjše povprečje pa je pri trditvah 'Če vas kdo udari s kamnom, ga udarite s koščkom vate' (1,68), 'Gladke besede zgladijo pot' (1,81) in 'Prijaznost zmaga nad jezo' (1,92). Povprečna ocena strategije zglajevanja je 2,26.

5.2.4 Kompromis

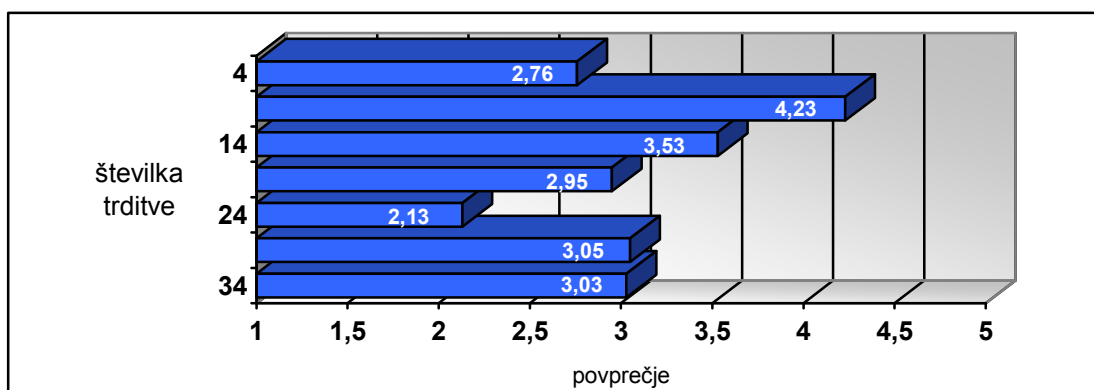
Strategija, katera se ne uporablja pri pomembnih stvareh, kajti vsakdo od sogovornikov malo popusti in nobeden ni čisto zadovoljen. Ne iščemo nove rešitve in ne opustimo konflikta, ampak izberemo omenjeni kompromis.

Tabela 6: Kompromis

Št. trditve	Trditev	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli	Povpr.
4	Popraskaj me po hrbtu in jaz bom popraskal tebe.	2	9	11	10	6	2,76
9	Bolje pol hlebca kot nič.	16	15	7	-	-	4,23
14	Poštena delitev ne povzroča sporov.	6	13	14	5	-	3,53
19	Najbolj pravično pravilo je »zob za zob«.	1	12	12	10	3	2,95
24	»Darilo za darilo« dela dobre prijatelje.	2	2	7	15	12	2,13
29	Bolje je, da dobiš del tega, kar si želiš, kot da ne dobiš nič.	1	15	9	11	2	3,05
34	Kadar oba popustita za polovico, je poravnava poštena.	3	9	13	12	1	3,03

Vir: Lasten (2010)

Graf 4: Kompromis (3,09)



Vir: Lasten (2010)

Najbolje ocenjena trditev je 'Bolje pol hlebca kot nič'. Skoraj vsi vprašani (31 ali 81,6%) se s trditvijo pogosto ali vedno strinjajo, ostalih 7 (18,4%) vprašanih pa ravna v skladu s trditvijo včasih. Najmanj pa so pripravljeni popuščati na podlagi takih ali drugačnih obljub, saj je trditev '»Darilo za darilo« dela dobre prijatelje' dosegla le povprečne 2,13 točke.

5.2.5 Konfrontacija, razreševanje

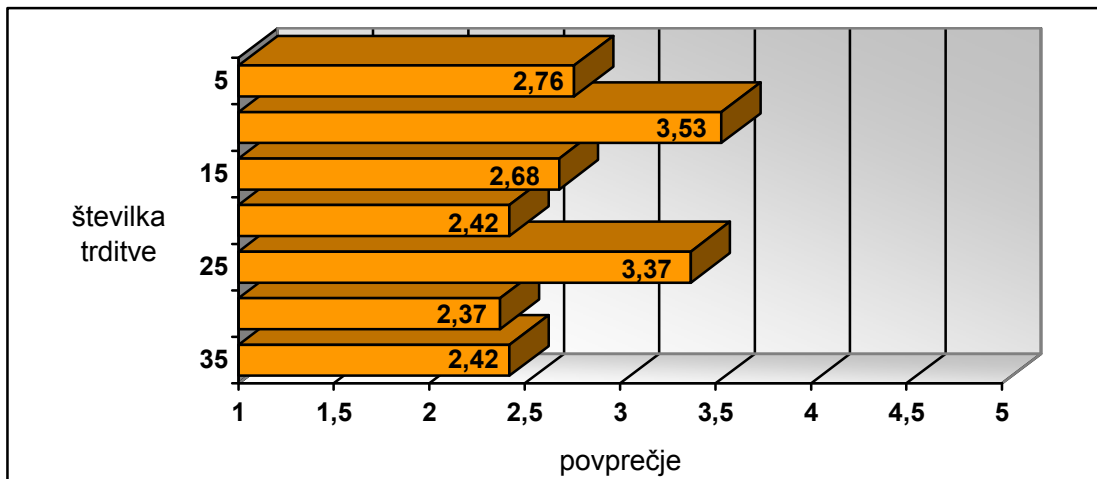
Razreševalci verjamejo in znajo razširiti življenjski prostor in vzpostaviti konstruktivno situacijo oziroma rešitev konflikta. So samozavestni in verjamejo, da je možno najti načine sodelovanja brez odrekovanja.

Tabela 7: Konfrontacija, razreševanje

Št. trditve	Trditev	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli	Povpr.
5	Pridi in se bova pogovorila.	3	6	12	13	4	2,76
10	Resnica je v znanju in ne v mnenju večine.	7	12	13	6	-	3,53
15	Nihče nima dokončnega odgovora, toda vsak prispeva košček.	4	5	10	13	6	2,68
20	Samo tisti, ki se je pripravljen odreči svojega monopola na resnico, ima lahko koristi od resnic, ki jih zastopajo drugi.	4	3	8	13	10	2,42
25	Pridi na dan s svojimi konflikti in se sooči z njimi, samo tako boš odkril najboljšo rešitev.	4	11	18	5	-	3,37
30	Iskrenost, poštenost in zaupanje premikajo gore.	1	2	12	18	5	2,37
35	Vrtaj in vrtaj in našel boš resnico.	3	5	6	15	9	2,42

Vir: Lasten (2010)

Graf 5: Konfrontacija, razreševanje (2,79)



Vir: Lasten (2010)

5.3 UGOTOVITEV IN PREVERJANJE HIPOTEZ

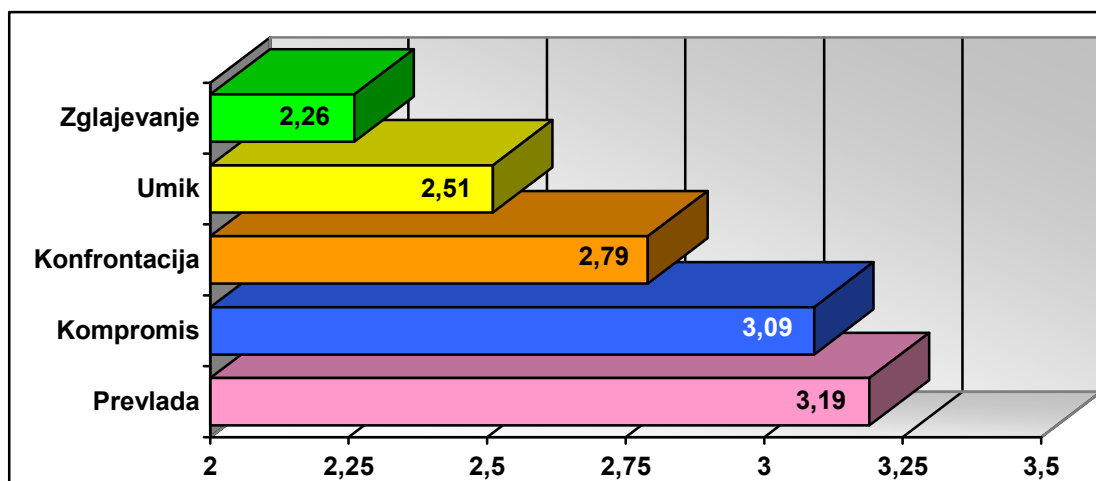
V anketiranih družinah se rešujejo konflikti v večji meri s prevlado. Strategija je dobila povprečno oceno 3,19, kar z drugimi besedami pomeni, da se konflikti v povprečju rešujejo včasih ali pogosto. Skoraj vsi, ki so prepričani v prevlado, menijo, da so na svetu poraženci in zmagovalci, sami pa so zmagovalci, seveda. Na drugem mestu (3,09) so družine, ki sklepajo kompromis ravno tako v povprečju včasih ali pogosto. Strategija na zadnjem mestu pa je zglajevanje (2,26), kar pomeni, da se konflikti na ta način rešujejo v povprečju v zelo redkih primerih ali včasih. Rezultate vidimo v tabeli 8 in grafu 6.

Tabela 8: Povprečna pogostost uporabe posamezne strategije za reševanje konfliktov

Strategija	Povprečno število odgovorov na posamezno možnost					Vsota povprečja	Povprečje točk
	5 vedno	4 pogosto	3 včasih	2 redko	1 nikoli		
	X 5	X 4	X 3	X 2	X 1		
Umik	3,14	4,86	9,01	12,43	8,57		
	15,70	19,44	27,03	24,86	8,57	95,60	2,51
Prevlada	6,86	9,86	8,43	9,43	3,42		
	34,30	39,44	25,29	18,86	3,42	121,31	3,19
Zglajevanje	2,00	3,57	7,57	14,28	10,57		
	10,00	14,28	22,71	28,56	10,57	86,12	2,26
Kompromis	4,43	10,71	10,43	9,00	3,43		
	22,15	42,84	31,29	18,00	3,43	117,71	3,09
Konfrontacija	3,71	6,28	11,28	11,86	4,86		
	18,55	25,12	33,84	23,72	4,86	106,08	2,79

Vir: Lasten (2010)

Graf 6: Povprečna pogostost uporabe posamezne strategije za reševanje konfliktov



Vir: Lasten (2010)

Četudi je strategija konfrontacija zasedla šele tretje mesto (2,79), se nam vsem skupaj zdi v splošnem najboljša strategija za rešitev konflikta, vendar mislim, da ni vedno smiselno. Za razreševanje si moramo vzeti kar nekaj časa, pa če ga imamo ali ne. Največkrat nimamo časa oziroma problematika ni tako pomembna. Če pa se že odločimo za konfrontacijo, je prav, da sodelujeta obe strani. Če se trudita oba in sta pripravljena poslušati drug drugega, je pogovor smislen, drugače ni. S prevlado pa gremo v ekstremne situacije, saj začnejo slabeti dobri odnosi ali lastni interesi. Če starši prevladujejo, so odnosi z otrokom prekinjeni, če pa mladostniku velikokrat popustijo, so vedno manj pomembni in tudi uveljavljati lastne interese ne morejo več, ker jim otrok ne bo pustil, tvegati pa si ne upajo, ker bi bila napetost še večja kot v začetku. Najbolje je torej vzdrževati ravnovesje med dobrimi odnosi in lastnimi interesi. Seveda se mora to ravnovesje iskati tako, da se enkrat popusti, drugič pa vztrajati pri svojem. Včasih se je treba umakniti ali iskati kompromis, včasih pa, ko je čas, poskušati s konfrontacijo. Med potekom konflikta se način odzivanja enega ali drugega spreminja in redko ostane enak skozi vse faze. Vidimo torej, da ob različnih priložnostih pride prav vsaka strategija in skoraj vse so za eno stran slabe, za drugega udeleženca pa dobre.

Predpostavljala sem, da so konstruktivni konflikti med starši in mladostniki zaželeni in koristni. Kot sem že opisala v diplomskem delu, konflikti prinašajo veliko prednosti, pa tudi slabosti. Veliko lažje se je spoprijeti s konfliktom, če vemo, kakšne pozitivne stvari nam prinaša. Konflikti pripomorejo k osveščanju in spoznavanju problema, ki leži pod konfliktom in ga pogosto sploh ne opazimo. Konstruktivno reševanje konflikta razrešuje številne majhne napetosti, ki se že dalj časa pojavljajo med starši in mladostniki, pa jih ti ne zaznajo. Konstruktivni konflikti so zaželeni tudi zaradi osebne rasti, večjega zaupanja in spoznavanja drug drugega. Prvo hipotezo sem potrdila.

V drugi hipotezi pa sem zapisala, da konfliktov ne moremo odpraviti, lahko pa se jih naučimo uspešno reševati. V grobem povedano, najprej se moramo skupaj z

mladostnikom soočiti s problemom in proučiti ter razjasniti sporne točke. S konfrontacijo skušamo začeti pogovor, ki vodi v reševanje problema. Če se mladostnik ne bo konstruktivno odzval, se razrešitvi konflikta odpovemo, v nasprotnem primeru pa se odkrito pogovorimo, skupno opredelimo konflikt, med pogovorom pa opazujemo spremembe v stališčih in čustvih. Če sta obe strani pripravljene za sodelovanje, prevzamejo perspektive in usmeritve drugega, uskladijo motivacijo za pogajanja in na koncu dosežejo sporazum. Imamo vrsto načinov in metod za odzivanje na konflikte in za njihovo reševanje, ki sem jih že omenila in opisala v diplomskem delu. Tudi drugo hipotezo sem potrdila.

6 ZAKLJUČEK

Kot sem že omenila, so konflikti normalen in pozitiven pojav, saj brez njih ni normalnega razvoja medsebojnih odnosov. Ker se konfliktom ne moremo ogniti, nas postaja strah pred njimi in v medsebojnih odnosih začnejo zevati luknje, ni več medsebojne komunikacije, ni več povratne informacije in s tem možnosti za izpoved lastnih občutkov. Zato se moramo lotiti vsakega konflikta, enostavnega in kompliciranega ter ga skušati rešiti. Prisotni morata biti obe strani. Pomembno je, da spoznamo strategije reševanja konfliktov, ki prispevajo k zblíževanju staršev in mladostnikov ter ohranjanju in razvijanju medsebojnih odnosov.

Preprosto pravilo za izbiranje odziva na konflikt je pomembnost lastnega interesa in pomembnost odnosa. Če je pomembno oboje, iščemo čim boljše rešitev, če je bolj pomemben odnos, popustimo, če je bolj pomemben lastni interes, uveljavimo svoje, če ni pomembno niti eno niti drugo, pa se umaknemo. Če smo na primer pod časovnim pritiskom, lahko izberemo kompromis ali prevlado oz. podreditev, odvisno pač od tega, koliko nam je zadevna stvar pomembna. Fleksibilno izbiranje odzivov prinaša tudi posredne koristi, na primer, če včasih popustimo, da drugemu olajšamo rešitev, bo kdaj drugič tudi on lažje popustil nam, ko bomo v časovni stiski ali nam bo stvar zelo pomembna. Skratka, potrebno se je odločiti, ali je smiselno konflikt reševati, opustiti, izbrati prevlado oz. podreditev ali pa poiskati kompromis.

Prepogosta uporaba kateregakoli načina pa prinese tudi neželene stranske učinke. Kdor se vedno podredi, se ne počuti upoštevanega, se zdi sam sebi nemočen in izkoriščen. Kdor sklepa le kompromise, se mora stalno pogajati za svoje pravice in je vedno delno prikrajšan. Kdor skuša vedno prevladati, uničuje odnose in postane neprijatelj. Kdor poizkuša vedno razreševati konflikt, pa je lahko označen kot tisti, ki vedno komplicira, saj ni vedno vse zelo pomembno.

V določenem odnosu lahko prihaja do konfliktov zato, ker vpletena ne znata konstruktivno debatirati, zato je potreben trening, od poslušanja drug drugega do pogovarjanja o pomembnih stvareh. Dogovorita se lahko, da bo 10 minut govoril eden, drugi pa poslušal in obratno. Konstruktivna komunikacija in konstruktivno reševanje konfliktov spada med strateško obvladovanje konfliktov, še točneje med spreminjanje sistema, kjer moramo spremeniti vedenjske vzorce vseh vpletenih v konflikt.

Najpomembnejše je učenje sposobnosti prepoznavanja konfliktov, torej bi morali zavestno ustvarjati konfliktne pogoje, da konflikt kar se da hitro prepoznamo in si pridobimo to sposobnost. Sposobnost za konflikt pomeni pridobljeno, naučeno sposobnost posameznika, da zazna konflikt za nejasnimi, zmedenimi komunikacijami, ga prepozna in se z njimi sooči, da bi ga začel reševati ali živeti z njim.

Gre torej za vzgojo sposobnosti, da otrok sproti vidi konflikt v medčloveški komunikaciji in se z njo spoprime, ne da bi moral nase sprejeti krivdo zanjo. Osveščeni o konfliktih ne smemo omejevati samo na posameznikove medčloveške odnose, ampak je vzgoja za konflikt staršev in otrok tudi družbena nujnost. O družbenih dimenzijah konfliktov se je potrebno osveščati v šolah in podjetjih ter tam, kjer so možnosti za nastanek konfliktne situacije, kajti le tako bodo starši in mladostniki sposobni razrešiti konflikt, če se mu že izogniti ne morejo.

LITERATURA

1. BENGTON, Vern, SCHRADER, Sandi (1982) Parent-Child Relations. V: MANGEN, David, PETERSON, Warren (ur.): *Social Rules and Social Participation*. University of Minnesota Press, Minneapolis.
2. BERLOGAR, Janko (2004) *Osebni in družinski vidiki komuniciranja v javni upravi*. Fakulteta za upravo, Ljubljana.
3. CANFIELD, Jack, HANSEN, Mark Victor (2001) *Zgodba o Aladinu: kako vprašati, da bi dobili, kar hočemo*. Inštitut za razvijanje osebne kakovosti, Ljubljana.
4. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, Gabi (1992) *Psihodinamski procesi v družinski skupini: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Advance, Ljubljana.
5. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, Gabi (1998) *Psihologija družine: prispevek k razvidnosti družinske skupine*. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana.
6. ČAČINOVIČ VOGRINČIČ, Gabi (2006) *Socialno delo z družino*. Fakulteta za socialno delo, Ljubljana.
7. DOUGLAS, Tom (1983) *Groups: understanding people gathered together*. Routledge, London, New York.
8. FINK, Iris, STARE DRAGINC, Alenka (2004) *Koncepti in veščine komuniciranja*. Ekonomska šola, Novo mesto.
9. FLORJANČIČ, Jože, FERJAN, Marko (2000) *Management poslovnega komuniciranja*. Moderna organizacija, Kranj.
10. GORDON, Thomas (1991) *Družinski pogovori: reševanje konfliktov med otroki in starši*. Svetovalni center za otroke, mladostnike in starše, Ljubljana.
11. GOTTMAN, John (1994) *What Predicts Divorce? The Relationship Between Marital Processes and Marital Outcomes*. Lawrence Earlbaum Associates Inc., Hillsdale, New Jersey.
12. GRANT, Wendy (2004) *Vsakdanji nesporazumi: kako se jim izogniti ali jih razrešiti*. Mladinska knjiga, Ljubljana.
13. HARALAMBOS, Michael, HOLBORN, Martin (2005) *Sociologija: teme in pogledi*. DZS, Ljubljana.
14. IRŠIČ, Marko (2004) *Umetnost obvladovanja konfliktov*. Zavod Rakmo, Ljubljana.
15. LAMOVEC, Tanja (1991) *Spretnost v medsebojnih odnosih*. Zavod RS za produktivnost dela, Ljubljana.
16. LEPIČNIK VODOPIVEC, Jurka (1996) *Med starši in vzgojitelji ni mogoče ne komunicirati*. Misch, Oblak in Schwarz, Ljubljana.
17. LIPIČNIK, Bogdan (1998) *Ravnjanje z ljudmi pri delu*. Gospodarski vestnik, Ljubljana.
18. MILIVOJEVIČ, Zoran, BILBAN, Katja, KOKELJ, Vida, KRAMBERGER, Miša, STEINER, Tjaša, KOŽUH, Borut (2007) *Mala knjiga za velike starše*. Psihopolis institut, Novi Sad.
19. MOŽINA, Stane, TAVČAR, Mitja, ZUPAN, Nada, KNEŽEVIČ, Ana (2004) *Poslovno komuniciranje*. Obzorja, Maribor.
20. NEUBAUER GOGALA, Jasna, SKRUŠNY BABIN, Nastja (2005) *Družinski psihološki priročnik*. MK Založba, Ljubljana.

21. POŽARNIK, Hubert (1979) *Zakonski in družinski konflikti ter njihovo zdravljenje*. Univerzum, Ljubljana.
22. RENER, Tanja, SEDMAK, Mateja, ŠVAB, Alenka, UREK, Mojca (2006) *Družine in družinsko življenje v Sloveniji*. Založba Annales, Koper.
23. RUSSIANOFF, Penelope (1989) *When am I going to be happy?: how to break the emotional bad habits that make you miserable*. Bantam books, New York..
24. SATIR, Virginia (1995) *Družina za naš čas*. Cankarjeva založba, Ljubljana.
25. SIEDER, Reinhard (1998) *Socialna zgodovina družine*. Studia Humanitatis, Ljubljana.
26. SKYNNER, Robin, CLEESE, John (1993) *Družine in kako v njih preživeti*. Založba Tangram, Ljubljana.
27. ŠVAB, Alenka (2001) *Družina: od modernosti k postmodernosti*. Znanstveno in publicistično središče, Ljubljana.
28. TOMORI, Martina (1994) *Knjiga o družini*. Ewo, Ljubljana.

VIRI

1. ČERNIČ, Majda (1985) Družina kot polje individualnosti. *Družboslovne razprave*. Letnik II, št. 3, str. 67-75.
2. DREMELJ, Polona (2003) Sorodstvene vezi kot vir socialne opore posameznikov. *Družboslovne razprave*. Letnik XIX, št. 43, str. 149-170.
3. PAČNIK, Tone (1991) Psihološke značilnosti mladostnikov, dovzetnejših za boleznj odvisnosti. *Zdravstveni obzornik*. Let. XXV, št. 25, str. 269-277.
4. POLJŠAK ŠKRABAN, Olga (2002) Mladostnik/ca v družini in medsebojno doživljanje družinskih članov. *Socialna pedagogika*. Let. VI, št. 4, str. 369-394.
5. UN (1992) Family: Forms and Functions. *Occasional Series Papers*. Let. II, št. 2. Organizacija združenih narodov, Dunaj.

PRILOGE

ANKETNI VPRAŠALNIK – PREVLADUJOČE STRATEGIJE REŠEVANJA KONFLIKTOV

Spoštovani!

Sem Volk Martina, absolventka Fakultete za upravo v Ljubljani. Pripravljam diplomsko delo z naslovom REŠEVANJE KONFLIKTOV MED STARŠI IN MLADOSTNIKI. V ta namen sem pripravila anketni vprašalnik, ki ga prilagam in vas vljudno prosim za sodelovanje. Izpolnjen vprašalnik prosim vrnite po pošti na moj naslov.

PREGOVORI IN TRDITVE		TAKO RAVNAM				
		skoraj vedno	zelo pogosto	včasih	redko	skoraj nikoli
		5	4	3	2	1
1.	Lažje je prepričati prepira, kot pa se iz njega umakniti.					
2.	Če ne moreš pripraviti drugega, da bi mislil tako kot ti, ga prisili, da stori kot ti misliš.					
3.	Prijazne besede zmečajo trda srca.					
4.	Popraskaj me po hrbtu in jaz bom popraskal tebe.					
5.	Pridi in se bova pogovorila.					
6.	V prepiru je najmočnejši tisti, ki prvi utihne.					
7.	Moč vedno zmaga nad pravico.					
8.	Gladke besede zgladijo pot.					
9.	Bolje pol hlebca kot nič.					
10.	Resnica je v znanju in ne v mnenju večine.					
11.	Kdor pravočasno pobegne iz boja, ostane živ, da se lahko znova bori.					
12.	Dober zmagovalec je tisti, ki požene nasprotnika v beg.					
13.	Ubij svojega nasprotnika s prijaznostjo.					
14.	Poštena delitev ne povzroča sporov.					
15.	Nihče nima dokončnega odgovora, toda vsak prispeva košček.					
16.	Izogibaj se ljudem, ki se ne strinjajo s tabo.					

17.	Tisti, ki verjame v zmago, tudi zmaga.					
18.	Prijazne besede so veliko vredne, a ne stanejo dosti.					
19.	Najbolj pravično pravilo je »zob za zob«.					
20.	Samo tisti, ki se je pripravljeno odreči svojega monopola nad resnico, ima lahko koristi od resnic, ki jih zastopajo drugi.					
21.	Izogibaj se prepirljivih ljudi, ker ti bodo le zagrenili življenje.					
22.	Človek, ki je odločen, da ne bo pobegnil, požene v beg nasprotnika.					
23.	Prijazne besede zagotavljajo skladnost.					
24.	»Darilo za darilo« dela dobre prijatelje.					
25.	Pridi na dan s svojimi konflikti in se sooči z njimi, samo tako boš odkril najboljšo rešitev.					
26.	Najboljši način za reševanje konfliktov je, da se jim izogneš.					
27.	Položi nogo tja, kjer želiš stati.					
28.	Prijaznost zmaguje nad jezo.					
29.	Bolje je, da dobiš del tega, kar si želiš, kot da ne dobiš nič.					
30.	Iskrenost, poštenost in zaupanje premikajo gore.					
31.	Nič ni tako pomembnega, da bi se za to splačalo boriti.					
32.	Na svetu sta dve vrsti ljudi: zmagovalci in poraženci.					
33.	Če vas kdo udari s kamnom, ga udarite s koščkom vate.					
34.	Kadar oba popustita za polovico, je poravnava poštena.					
35.	Vrtaj in vrtaj in našel boš resnico.					