

## 2. kapitola

### RODINNÉ KONFLIKTY

*„Kto mi povie „ty“, vstupuje so mnou do vzťahu a v tom vzťahu prehovorí niečo, čo je večné.“*

*(Martin Buber)*

Niet dňa, aby sme niečo neriešili. Či už analyzujeme v hlavách naše správanie, alebo sa konfrontujeme s kolegami v práci, s partnerom, predavačkou v obchode, s našimi deťmi pri rannom odchode do práce alebo úradníkmi na úradoch, či kamarátkou pri káve. Každý deň sa stretávame s konfliktnými situáciami. Niekedy ide o nedorozumenia, inokedy o nedostatok informácií, o naše potreby, záujmy, stres, frustráciu zo zlyhania, nepochopenia a podobne. Konflikt sa tak stáva prirodzenou súčasťou nášho každodenného života. Väčšinou je vnímaný ako niečo zlé, čo nám prináša iba samé starosti. Ak sa však budeme na konflikt pozerat' ako na užitočný, môže byť prínosom v komunikácii. V teórii konfliktov poznáme niekoľko definícií konfliktu. Existuje veľa stupňov konfliktov a veľa typov hádok. Rozdielnosť názorov, pováh, charakterov, predstáv, záujmov, postojov, naše očakávania, to všetko spôsobuje konflikt. Znamená to, že konflikt nemusí vždy škodiť, ak sa nerieši násilnou formou, ale naopak. Ak sa rieši konštruktívnou hádkou či diskusiou, prispieva k pohode účastníkov konfliktu a môže byť užitočný. Konflikt je dokonca niekedy potrebný, aby sme získali nový pohľad naň, vyjasnili si, čo vnímame rozdielne a nakoniec aj na to, aby sme spoznali samých seba. Nie vždy treba problém rýchlo ukončiť. Ak dochádza k rozdielnym názorom, môžeme hovoriť o diskusii, rozhovore, s miernou dávkou emócií dokonca o hádke. Čo je prameňom konfliktov a čo vyvoláva napätie vo vzťahoch?

#### 2.1 Interpersonálne (vonkajšie) konflikty v rodine

V rodine, medzi jej členmi, dochádza najčastejšie k interpersonálnym konfliktom, ktoré vyplývajú z rozdielných názorov, záujmov a postojov. Ak ide o rodinu v širšom slova zmysle, môžeme hovoriť o medziľudských konflik-

toch medzi manželmi, rodičmi a deťmi, príbuznými navzájom. Konflikt v rodine je spojený jednak s osobami žijúcimi vo vzájomne závislom vzťahu a dotýka sa ich najcitlivejšej osobnej stránky a jednak s právnymi otázkami rodiny.

V rodine sa však vyskytujú aj iné druhy konfliktov, ktoré priamo nesúvisia s rodinou, ale prenášame ich do bežného rodinného života z práce alebo zo vzťahu s inou osobou, ktorá nepatrí do rodiny. Interpersonálne konflikty sa odohrávajú pri vzájomnej interakcii ľudí. Patrí medzi nich väčšina sporov medzi manželmi, rodinou, susedmi, pracovné spory, komunitné spory, obchodné spory a veľa ďalších. Konflikty delíme podľa rôznych psychológov rozdielne.

## Rozdelenie konfliktov podľa J. Křivohlavého (2008)

### Konflikty predstáv – orientované na motiváciu človeka

#### **Príklad:**

*Rodina sa dohodla, že pôjdu na letnú dovolenku. Každý z členov rodiny má inú predstavu o tom, kde a ako chce tráviť spoločnú dovolenku. Keď sa začnú na túto tému rozprávať, zistia, že každý z nich má inú predstavu o dovolenke. Otec by rád trávil leto v Tatrách na túrach a spoznával tak krásy Slovenska. Mama by rada navštívila romantickú Florenciu a historické pamiatky Talianska. Dcéra sa vidí na pláži niekde pri mori, kde si bude užívať sladké ničnerobenie a syn by rád trávil leto adrenalínovými športami. Z rozdielnych predstáv môže vzniknúť konflikt.*

### Konflikty názorov – orientované na hodnoty a individuálne hodnotenie

#### **Príklad:**

*Dcéra dostala v škole zlú známku z písomky. Doma tvrdila, že je to nespravodlivé, pretože o písomke nevedela. Mama jej za zlú známku nepovolila ísť s kamarátkami na diskotéku. Jej názor bol, že známka bola oprávnená, vzhľadom na vedomosti, ktoré v písomke preukázala. Otec sa domnieva, že mama je prehnane na dcéru prísna pre jednu zlú známku. Všetci traja dávajú známke rôznu váhu, a tak sa ich názory na trest líšia.*

### Konflikty postojov – orientované na emócie a charakter človeka

#### **Príklad:**

*Po hádke manželov sa jeden odmlčí a nerozpráva sa s druhým niekoľko dní. K predmetu hádky teda jeden z manželov zaujal určitý postoj, ktorým dáva naja-*

*vo, že názor toho druhého ho nezaujíma, alebo naopak, pri hádke vystupuje dominante a arogantne a dáva najavo tomu druhému jeho menejcennosť vo vzťahu. Konflikt postojov môže vyvolať ďalší, a to intrapersonálny konflikt spojený s vnútornou psychikou človeka.*

### **Konflikty záujmov – orientované na výhru, súboj**

#### **Príklad:**

*Po rozvoде manželstva sa manželia nevedia dohodnúť na vypořádání ich spoločného bezpodielového spoluvlastníctva. Obaja chcú po rozvoде vlastniť ich spoločný byt. Vlastniť ho môže však iba jeden, pretože ich ďalšie spolužitie už nie je možné. Konflikt záujmov patrí medzi najčastejšie a najzložitejšie konflikty. Vzniká tam, kde o jednu vec bojujú viacerí.*

### **Rozdelenie konfliktov podľa Ch. W. Morse (1982)**

Príčinou interpersonálneho konfliktu je **zdroj**, odkiaľ konflikt pramení.

**Informačné konflikty** – vznikajú pri nedostatočných, skreslených alebo nesprávne interpretovaných informáciách. Veľmi dôležité pri riešení týchto konfliktov je správna interpretácia povedaného. Doplnením chýbajúcich informácií získavame nový pohľad na situáciu.

**Vzťahové konflikty** – v rodinnej mediácii sa vyskytujú veľmi často, pretože vnímanie partnera ako osoby, jeho správanie a naše očakávania od vzájomného vzťahu, sa môžu výrazne líšiť. Tento konflikt sa vyznačuje kvalitou vzťahu.

**Hodnotové konflikty** – tento druh konfliktu sa vyskytuje napríklad vždy pri interkultúrnej mediácii a je spojený s rozdielnymi hodnotami jednotlivca. Všetci si nosíme z primárnej rodiny nejaké vzory správania. Práve medzinárodne manželstvá sa musia denne pasovať s hodnotovým vnímaním partnerov, ich rodín, odlišného správania sa v rodine, vnímania jednotlivých rolí v manželstve, výchovu detí a pod.

**Štrukturálne konflikty** – vychádzajú z nerovnocenného postavenia osôb. Ani tento konflikt nie je v rodine výnimočný. Dôležité je uvedomiť si hierarchiu a z nej vyplývajúce postavenie a právomoci.

#### **Príklad:**

*Dospelé dieťa, ktoré žije v rodine a očakáva sa od neho, že bude naďalej rešpektovať pravidlá domácnosti. Príkazy rodičov sa však niekedy ťažko rešpektujú a ak*

*ich dospelé dieťa nechce akceptovať, je dobré, aby spoločnú domácnosť opustilo a konflikt ukončilo.*

V rodine, a to najmä pri deťoch, sa stretávame s **konfliktom lojality**, kedy deti v snahe neublížiť ani jednému rodičovi prežívajú ťažké vnútorné dilemy. Každé dieťa, ktoré je postavené pred voľbu vybrať si jedného z rodičov, alebo postaviť sa na jeho stranu, prežíva bezvýchodiskovú situáciu. Konflikt lojality však radíme medzi **intrapersonálne konflikty** spojené s vnútorným prežívaním konfliktu. Tento konflikt spôsobuje nielen dieťaťu, ale aj rodičom vážne problémy.

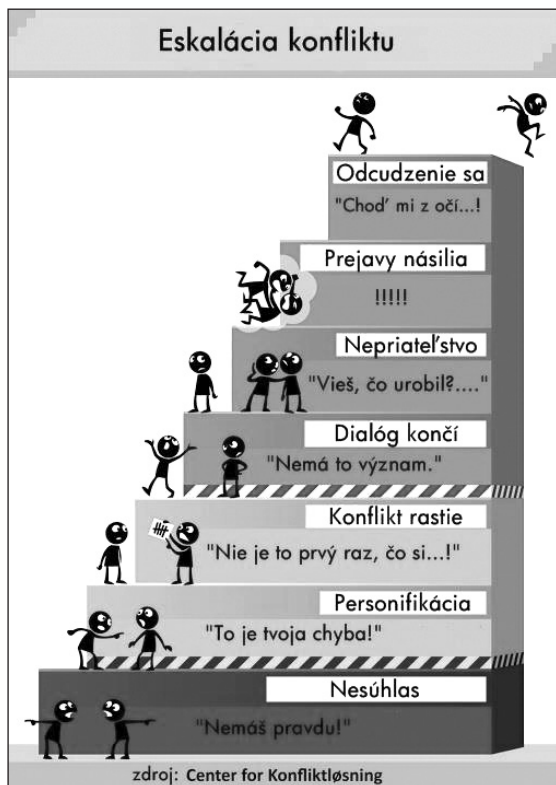
O konfliktoch je dobré vedieť čo najviac, aby sme dokázali správne definovať, čo spôsobuje naše správanie v konflikte, kde je „bod zlomu“, ktorý už nedokážeme prejsť bez povšimnutia. Všetky uvedené druhy konfliktov nemôžeme od seba úplne oddelovať. Bežne sa navzájom prelínajú, a tak jeden konflikt môže obsahovať viac vnútorných otázok. Veľmi úzko konflikty súvisia s neverbálnym prejavom, ktorý je neoddeliteľnou súčasťou komunikácie.

Všetky tieto naše potreby, záujmy, postoje a názory vyvolávajú určité naše správanie. Neraz počujeme, že nie to, čo sa stalo, ale ako sa k tomu ten druhý postavil, nás nahnevalo. Dôležité je, vopred si v konflikte premyslieť, ako naše správanie bude pôsobiť na iných, aký je skutočný motív v konflikte a aký bude následok nášho správania. Ak počujeme, že niekto nie je konfliktný, znamená to len toľko, ako sa v konflikte správa a možno, že zámerné nenecháva konflikt eskalovať. Bubák (1999, s. 153) vo svojich prednáškach hovorí, že „po zvážení, že konflikt je naozaj hodný toho, aby bol“, je dobré ho riešiť, „pretože ide o vážnu vec – o obhajobu skutočných hodnôt. Avšak, ak už vopred cítíme, že naše správanie vyprovokuje konflikt, ktorý v sebe nebude mať žiadne pozitívne hodnoty, ktorý ľudí iba zbytočne oberie o energiu a nebude mať v sebe žiadnu potenciu prispieť k raste čo len niekomu, vtedy sa musíme vážne zastaviť a poriadne si premyslieť, či taký konflikt bude stáť za to.“

## 2.2 Fázy konfliktu a mediácia

Konflikty sú a budú, na tom sa nič nezmení. Záleží však na tom, ako ich chceme riešiť. Keďže konflikt je predmetom skúmania rôznych vedných disciplín, dnes už vieme, že má svoj vývoj a svoje fázy. Mediátor v mediácii by mal vedieť správne odhadnúť fázu konfliktu, pretože **spolupráca osôb v konflikte nie je možná v každej jeho fáze**. Správne zvolené preventívne alebo intervenčné nástroje v jednotlivých fázach konfliktu môžu konflikt upokojiť, alebo umožniť predísť jeho stupňovaniu.

Obrázok č. 2: Fázy konfliktu pri jeho neriešení<sup>17</sup>



Zdroj: <https://konfliktloesning.dk/wp-content/uploads/2017/04/ConflictResolution.pdf>

Ak sa konflikt vyskytne, máme dve možnosti. Buď pred konfliktom utečieme, alebo sa ho budeme snažiť riešiť s osobou, ktorej sa konflikt týka. **Vyhýbanie sa konfliktom** spôsobí, že sa konflikt predĺži a skomplikuje. **Ochota konflikt riešiť**, aj keď nás pri tom sprevádzajú zväčša nepríjemné pocity, ako hnev, rozpaký, vina, neistota, pocit urazenosti, žiarlivosť, pocit ohrozenia či strach, nám prináša úľavu, zabraňuje tomu, aby sa naše nepríjemne pocity hromadili. Zároveň sa pri riešení veľa dozvedáme o nás samom. „*Konfrontovať konfliktnú situáciu znamená podeliť sa s druhým o naše pocity, ktoré máme v celom tom napätí spôsobenom konfliktom, ktoré priamo zažívame*“ (Bubák, 1999, s. 157). Dôležité je, dať najavo, že zároveň rešpektujeme pocity toho druhého.

<sup>17</sup> Obrázok upravil a preložil do slovenčiny mediátor Peter Maľa.

Najväčšie konflikty sa neobjavia z ničoho nič. Zvyčajne rastú postupne, krok za krokom, silnejú až vyúsťia do totálnej deštrukcie. Jednotlivé stupne nám umožňujú riešiť konflikt buď samostatne, alebo vyhľadať pomoc odborníka na riešenie konfliktov, napríklad mediátora. Rôzni odborníci zaoberajúci sa skúmaním vývoja konfliktu, uvádzajú rôzny počet **fáz eskalácie konfliktu**. Pre potreby mediátora, aby správne dokázal rozpoznať aspoň približnú fázu konfliktu, postačí aj stručná schéma so siedmimi eskalačnými fázami.

**Nesúhlas** – Táto fáza sa vyznačuje narušenou komunikáciou. Zdôrazňujú sa odlišné názory, predstavy, postoje a strany pomaly začínajú otvorene presadzovať svoje stanoviská, kritizovať a vyvracať argumenty komunikačného partnera. Narastá napätie, tón je agresívny, začína sa prejavovať afektívne správanie. Už to nie je len jedná téma, ktorá vyvolala nedorozumenie, ale pridávajú sa ďalšie. Ešte stále sa v tejto fáze strieda spolupráca so súperením.

**Personifikácia** – Pri kritike správania nášho komunikačného partnera sa objavujú negatívne emócie, ktoré sa hromadia a začíname správanie zovšeobecňovať a generalizovať. Do konfliktu sú zatiahnuté aj ďalšie osoby. Ak sa konflikt nerieši, vzniká tendencia polarizovať. Už sme viac zameraní na osobu v konflikte ako na samotný obsah konfliktu. Neustálym obviňovaním druhého a poukazovaním na odlišnosti sa konflikt stáva bojom, kto z koho. Na vyriešenie konfliktu treba začať konflikt depersonifikovať, čiže zamerať komunikáciu v konflikte na jeho vecnú stránku, teda na obsah a nie osobu.

**Konflikt rastie** – Neustále napätie spôsobuje, že rozhovory sú už na bode mrazu a prejavuje sa výrazne snaha zvíťaziť za každú cenu. Diskusia už nie je konštruktívna, strany sa nepočúvajú, čo hovorí ten druhý, ale naopak, na každý argument majú hneď protiargument. Dynamika eskalácie konfliktu rastie a pripravujeme sa na boj. To, čo bolo na začiatku nedorozumením, je už konfliktom. Konflikt môže eskalovať v niekoľkých eskalačných stupňoch.

Podľa Friedricha Glasla (2015) konflikt môže eskalovať až v deviatich stupňoch. Jednotlivé znaky stupňov, ktorými sú zatuhnutie, debata a polemika, činy miesto slov, obrazy a koalície, útoky na tvár a strata tváre, vyhrážky a vydieranie, ohraničená deštrukcia, rozdrvenie protivníka a spoločne do priepasti, slúžia ako orientačné body pre určenie stupňa eskalácie konfliktu. Pre potreby mediácie a poznania jednotlivých stupňov odporúčam naštudovať literatúru o konfliktoch uvedenú v zozname literatúry.

**Dialóg končí** – Táto fáza sa zvykne nazývať separácia alebo izolácia. Účastníci konfliktu už nemajú záujem naďalej zotrvať v interakcii. Komunikácia sa obmedzuje na najnutnejšiu, alebo úplne zanikne a nastáva ticho. Dochádza k vyhýbaniu sa jeden druhému alebo k odlúčeniu. Partneri sa snažia tráviť svoj voľ-

ný čas oddelene a nastáva kríza. Ak sa v tejto fáze nezačne konflikt riešiť, pomaly prerastie do nepriateľstva.

**Nepriateľstvo a prejavy násilia** – Sú fázou deštruktívnou. Nahromadené napätie vyvrcholí v snahe ublížiť druhému. J. Plamínek (2013) uvádza, že partneri dokážu tolerovať vlastné straty, ak sú kompenzované stratami druhého. Táto fáza sa vyznačuje výraznými verbálnymi a niekedy aj fyzickými útokmi proti partnerovi. Navzájom si ničíme majetok, povest, samých seba. Stráca sa racionálny pohľad na pôvodný problém. Vyjednávanie alebo mediácia je v tejto fáze konfliktu veľmi zložitá až nemožná.

**Odcudzenie sa** – Koniec boja. Definitívne ukončenie vzťahu. Konflikt prechádza do latentnej formy. Občas sa boj obnoví, ale účastníci konfliktu sú už takí unavení a vyčerpaní, že sami už nechcú konflikt urovnať. Po tejto fáze môžu obaja za pomoci mediátora opäť nájsť stabilitu vo vzťahu a urovnať vzájomné vzťahy. To však závisí od osobnosti účastníkov konfliktu a ich predchádzajúceho vzájomného vzťahu.

## 2.3 Maslowova hierarchia základných potrieb

Ľudia sa navzájom odlišujú, a to nielen fyzicky, ale aj svojimi postojmi a názormi na iných ľudí, na vzťahy, na svet, či na samých seba. Uprednostňovaním určitých individuálnych odlišností si človek vytvára tzv. rebríček hodnôt, ktorý mu slúži na fungovanie v spoločnosti a zaradenie sa. Hodnotový rebríček jednotlivca nám pomáha pochopiť správanie človeka v rôznych situáciách. Správanie človeka odráža rôzne emócie. Ak mediátor správne dokáže odhadnúť a pomenovať emóciu, ktorú účastník mediácie prežíva a vyhodnotiť, ktorú zo základných potrieb, či hodnôt potrebuje klient práve uspokojiť, môže sa vyhnúť v mediácii ďalším nedorozumeniam. Mediácia sa stáva úspešnou a konflikt sa môže definitívne vyriešiť.

### Základné potreby a ich hierarchické usporiadanie

Na naše správanie vplývajú rôzne vnútorné a vonkajšie faktory. Konflikt vzniká vtedy, ak naša subjektívna potreba, teda to, čo chceme, nie je dostatočne uspokojená. Vnútorné napätie, stres, hnev, frustrácia sa odráža v našom správaní. Na lepšie chápanie človeka môže pomôcť hierarchické usporiadanie základných ľudských potrieb tak, ako ich vo svojej pyramíde zostavil Abraham H. Maslow.

Abraham H. Maslow (2000, s. 195) vo svojej monografii venovanej hodnotám „Ku psychológii bytia“ uvádza, že „*Uspokojovanie základných potrieb sa prí-*

*liš často chápe v zmysle predmetov, vecí, majetku, peňazí, oblečenia, áut a podobne. Ale tieto sami o sebe neuspokojujú základné potreby. Ak sa postaráme o **telesné potreby**, ostávajú tu ešte potreby (1) ochrany, bezpečia, istoty, (2) spolupatričnosti v rodine, komunite, klane, gangu, potreby priateľstva, záľubenia, lásky, (3) rešpektu, úcty, prijatia, dôstojnosti, sebaúcty a (4) potreby slobody k najplnšiemu rozvoju vlastných talentov a možnosti, k uskutočňovaniu seba.“*

Najnižšie potreby materiálnej povahy a vyššie potreby nehmotnej povahy považuje za základne. Ide len o spôsob, ako uspokojením nižšej potreby dosiahnuť uspokojenie tej vyššej. Podľa A. H. Maslowa (2000, s. 157), základne potreby sú spoločné pre celé zdravé ľudstvo bez rozdielu. Vnútorne prežívanie sa potom navonok prejavuje tak, že ak svalnatý človek rád používa svoje svaly, nato aby dosiahol subjektívny pocit uspokojenia a psychického zdravia, ich skutočne musí používať. Inteligentní ľudia musia zas používať svoju inteligenciu, svoj mozog. Tí, čo majú oči, musia uspokojiť svoju potrebu vidieť a používať ich. Ľudia so schopnosťou milovať, majú potrebu byť milovaní a milovať, aby sa cítili zdraví. Schopnosti považuje za potreby a tie sú uspokojené iba vtedy, ak sa dostatočne používajú. Schopnosti sú potrebami a teda vnútornými hodnotami človeka. Do akej miery sa líšia schopnosti, do takej miery sa budú líšiť i hodnoty.

Maslowova pyramída potrieb predstavuje zjednodušenú schému vnímania základných potrieb človeka, tak ako ich pomenoval autor. Zoradil ich podľa sily a priority. Všetky tieto základne potreby považuje za kroky aj ciele na ceste ku konečnému cieľu, za ktorý považuje všeobecnú sebaaktualizáciu. Možno sem zaradiť všetky základne potreby. Vyššie hodnoty sú hierarchicky integrované s nižšími hodnotami.

*„Naša dospelosť by nemala byť iba zrieknutím sa detstva, ale zhrnutím jeho dobrých hodnôt a stavaním na ňom.“*

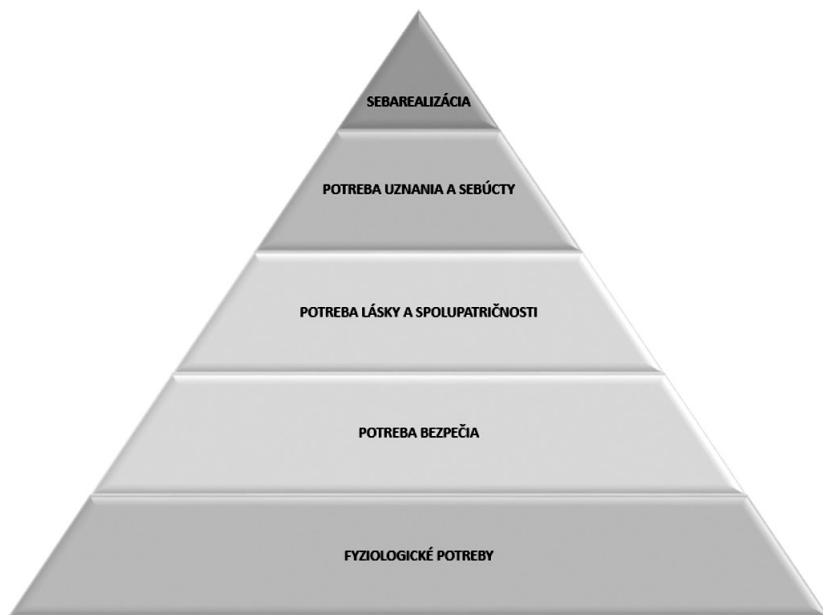
*(Abraham H. Maslow)*

## **Fyziologické potreby**

Medzi základné fyziologické potreby vo všeobecnosti zahŕňame potreby typu jesť, piť, spať, dýchať, potrebu sexu a príjemné pocity, hýbať sa, alebo vyprázdňovanie. Sú spoločné pre všetkých ľudí, bez ohľadu na vek, rasu, pohlavie. Ich uspokojenie nám umožňuje venovať energiu ďalším našim základným potrebám. Ak niektorá z nich nie je dostatočne uspokojená, budeme sa i vo vyššom stupni vždy vracat' k jej uspokojeniu. Preto sa treba postarať najprv o telesné potreby. Nedostatočné uspokojenie primárnych potrieb sa prejavuje aj na našom správaní. Sme viac podráždení, agresívni, nesústredení a naše reakcie môžu byť



Obrázok č. 3: Maslowova pyramída potrieb



*Ilustrácia: archív autorky*

neprimerane útočné, únikové, pasívne až apatické. Vo vzťahu k veciam sme viac šetrní a majetnícki. Zhromažďujeme zásoby, veci a ťažko sa ich vzdávame, hoci už nie sú pre nás potrebné. Máme problém sa podeliť s inými a prehnane sa sústreďime na niektorú z fyziologických potrieb.

### **Potreba bezpečia**

Na to, aby sme sa dostali k potrebe istoty, stability, potrebujeme mať uspokojenú potrebu bezpečia. Druhý stupeň pyramídy spočíva v potrebe mať poriadok a istotu, nejaké hranice a mantinely v živote. Ak človek blúdi niekde stratený v lese, nebude ho zaujímať, či si ho niekto váži, alebo či dosiahne úspech. Všetku energiu sústreďí na hľadanie cesty z lesa von, teda dostať sa do bezpečia.

**Istota matky, že po rozvoide bude dostávať pravidelné výživné na dieťa, že bude mať kde s deťmi bývať, je spojená s potrebou bezpečia.** Vo vzťahu sa prejavuje najmä neustálym uisťovaním sa o láske toho druhého, potrebe dôvery. Prejavuje sa strachom zo straty sociálnych istôt, fyzického a psychického ohrozenia, strachom z odlúčenia, choroby. Svoj strach človek prejavuje bojom pro-

ti zmenám. Lipne na tom, čo pozná, cíti sa bezmocný, závislý, prežíva úzkosť, obavy z neistoty, nedôveruje okoliu, je zmätený, nahneváný. Nie je ochotný riskovať, zísť za známe teritórium. Tvári sa, že sa ho to netýka, uniká od problémov, alebo naopak, reaguje útokom, je agresívny. Ničí vlastné alebo cudzie veci, stáva sa násilným verbálne alebo fyzicky. Ľudia uspokojujúci potrebu bezpečia si neustále potrebujú overovať, potvrdzovať nové pravidlá, nápady a chcú mať veci jednoznačné, potrebujú byť o všetkom informovaní. Stávajú sa na týchto pravidlách závislí.

### **Potreba lásky a spolupatričnosti**

Spolupatričnosť v rodine, skupine, komunite a potreba niekam patriť, je ľudstvu vlastná. Potreba priateľstva, záľúbenia, lásky sa radí medzi základné potreby a vychádza z najprirodzenejšej potreby prežívať pozitívne pocity. Sme závislí na medziludských vzťahoch, túžbe po blízkosti. Chceme cítiť, že sme súčasťou života iných.

**V rodinnej mediácii sa veľa konfliktov spája práve s potrebou byť súčasťou rodiny.** Nežné prejavy lásky, vyjadrenie pocitov a pomenovanie našich emócií vo vzťahu, potreba milovať a byť milovaný, sú dôležité aspekty pre uspokojenie základnej potreby lásky. Nedostatok lásky a prijatia spôsobuje našu osamelosť. Človek sa cíti smutný, zbytočný nemilovaný, odcudzený, je viac ľútostivý a výnimkou nie sú ani psychosomatické problémy. Prejavy nespokojenej potreby sa prejavujú tak, že niekedy až nezdravo lipneme na partnerovi, priateľoch, skupine. Máme problémy dôverovať ľuďom, no na druhej strane robíme veci, ktorými pútame na seba pozornosť pozitívnym alebo negatívnym správaním.

Nedostatočným uspokojením tejto potreby sa z ľudí stávajú emocionálni „mrzáci“. Príslušnosť k určitej skupine sa prejavuje výraznou konformitou. Často práve v čase dospievania si potrebu spolupatričnosti uspokojujeme členstvom v rôznych delikventných skupinách, gangoch, ale aj pozitívne v nejakých športových tímoch, záujmových skupinách a pod. V mediácii sa stretneme s tým, že ľudia, ktorí nemajú uspokojenú potrebu lásky a spolupatričnosti, sa pri úprave vzájomných vzťahov budú snažiť od druhej strany získať dôkaz svojej lásky, dôkaz o tom, že ten druhý neopustí rodinu, dôkaz o tom, že pochybnosti nie sú namieste. Jiří Plamínek (2015, s. 95) upozorňuje, že ľudia usilujúci o príslušnosť, potrebujú predovšetkým rovnoprávnosť, vecne podloženú pozornosť. Ľudia na tomto poschodí pyramídy potrebujú najprv dostávať, až potom sú pripravení dávať. Konflikt nastáva, ak im nemáme čo ponúknuť.

## Potreba uznania a sebaúcty

A. H. Maslow zaraďuje potrebu uznania a sebaúcty, spolu s potrebou sebaaktualizácie medzi **vyššie základné potreby**, ktoré uprednostňujú predovšetkým zdraví, zreli a rozvinutí jedinci, a to iba v skutočne dobrých podmienkach. Potrebu rešpektu, úcty, prijatia, dôstojnosti, sebaúcty uspokojujeme až potom, čo sme dosiahli príslušnosť k určitej skupine. Tvrdenia, že nás nezaujíma, čo si kto o nás myslí, že nepotrebujeme dostávať spätnú väzbu za svoju prácu, správanie, že nepotrebujeme ocenenie za naše rozhodnutia v skupine, indikujú ľudí, ktorí sa snažia o uspokojenie potrieb uznania.

Uspokojením potreby uznania chceme dosiahnuť, aby si nás iní vážili a prirodzene rešpektovali. Sebaúcta potom znamená potrebu vážiť si samých seba a závisí od našej osobnosti. To, aká vysoká je naša sebaúcta, závisí od potreby hodnotiť samých seba pozitívne a od správania sa iných k našej osobe. Z psychologického hľadiska to, aká je naša sebaúcta, ovplyvňuje naše zvnútornené normy správneho správania, rozvíjanie kompetencií k zvládaniu ťažkých životných situácií, ale aj jej význam v prevencii sociálnopatologických javov (*Kopřiva, Nováčková, Nevolová, Kopřivová, 2015, s. 200*). Nepotrebujeme ocenenie od suseda, ktorého ráno pozdravíme, ale potrebujeme pochvalu od partnera, že sa o rodinu staráme dobre. Vo svojich základoch sme tvormi spoločenskými, a tak **potreba spolupatričnosti obsahuje potrebu spoločenstva, vzájomnej závislosti, priateľstva a rodiny**.

Nedostatok potreby, uznania a sebaúcty sa prejavuje v snahe robiť veci lepšie, aby nás iní ocenili. Silná potreba porovnávania sa s inými, prehnaná súťaživosť, žiarlivosť, snaha zviditeľniť sa, nadradenosť voči iným je prejavom neuspokojenia tejto potreby. Vo vzťahoch máme tendenciu mať všetko pod kontrolou, sme necitliví k potrebám iných alebo zaľúbení sami do seba.

Emócie, ktoré prežívame, sú v prevažnej miere negatívne. Máme pocit menejcennosti, zbytočnosti, podceňovania, nezaujmu o našu osobu, nespravodlivosti, a tak sa snažíme zviditeľniť, preháňame svoje úspechy, hľadáme moc, prestíž, uznanie. Občas ideme so svojimi schopnosťami na doraz a stavíme si vzdušné zámky. Nutkavá potreba stále pracovať, tzv. workoholizmus, je už závislosťou a dalo by sa zjednodušene povedať, že workoholik si uspokojuje potrebu uznania a sebaúcty. J. Plamínek (*2015, s. 96*) poukazuje na to, že človek, ktorý nemá uspokojený dopyt po porovnaní, veľmi často sám vytvára priestor na hodnotenie. Pýta sa na názory, aby sám mohol prezentovať vlastné názory a ponúka sebahodnotenie. Ich potvrdením získava **dôležitú spätnú väzbu**. Prekonaním ťažkostí, stretávaním sa s výzvami, utrpením a prehrávaním kráčame cestou k zdravej sebaúcte založenej na našich úspechoch, súhlase iných a skutočnej sebadôvere.

## Sebarealizácia

To, čo si pod pojmom sebarealizácie predstavoval tvorca hierarchie základných ľudských potrieb A. H. Maslow, nemožno vyjadriť lepšie, ako jeho slovami. „*Silný človek však nakoniec potrebuje presiahnuť skupinu, keď to je potrebné*“. Podľa jeho výskumov sa sebaaktualizuje iba zhruba 1 % dospelaj populácie, no všetci po nej túžime, t. j. máme určité aspirácie, to čím by sme sa radi stali.

„*Budúcnosť existuje v človeku teraz vo forme ideálov, nádejí, povinnosti, úloh, plánov, cieľov, neuvedomených možností, poslania, osudu*.“ Sebaaktualizácia však neznamená, že sme presiahli všetky ľudské problémy a už sa nás netýkajú. Aj u zdravých ľudí nájdeme konflikt, úzkosť, frustráciu, vinu, smútok. No ide o to, že človek postupne dozrieva, a tak sa sebarealizácia deje prostredníctvom ženskosti alebo mužskosti. Žena musí byť najprv zdravou ženou s plnou ženskosťou a muž mužom s plnou mužskosťou predtým, ako sa sebaaktualizuje.

Obsahom sebarealizácie je potreba slobody k naplňovaniu vlastných talentov a možností, k uskutočňovaniu samých seba. Realizuje sa v potrebe objavovať svet a porozumieť mu, potrebe v živote niečo dosiahnuť, niečo tvoriť. Potreba identity sa prejavuje v našom výzore, v našej jedinečnosti robiť veci odlišným spôsobom. Táto potreba sa úzko spája s vlastnou sebaúctou, s našimi hodnotami, schopnosťou zvládať a žiť náš vlastný život.

*Carl Rogers* hovoril o **plne fungujúcej osobe žijúcej dobrý život**. Charakteristickými znakmi týchto ľudí sú dobrý vzťah k sebe samému, dobrý vzťah k druhým, dobré prispôsobenie bez závislosti, spontánna tvorivá otvorenosť k životu, spontánne sebaapresiahnutie (*In Plamínek, 2015, s. 97*). Človek, ktorý potrebuje sebaaktualizovať svoje ja, bude pociťovať pocit nepokoja, nespokojnosti so sebou samým. Avšak, ak človek dosiahne posledný stupeň Maslowovej pyramídy potrieb, spoznáme ho podľa jeho prirodzenej charizmy a podľa toho, že je v spoločnosti prirodzeným vzorom. Uspokojenie vyšších základných potrieb v nás vzbudzuje pocit, že život je úplne naplnený.

## 2.4 Emócie v konflikty

„*Zlé veci nie sú to najhoršie, čo sa nám môže stať.  
Tá najhoršia vec, ktorá sa nám môže stať, je NIČ.*“

(Richard Bach)

Konflikt je spojený s emóciami a rovnako k uspokojovaniu potrieb sa viažu aj emócie. V rodinnej mediácii sa s emóciami stretne trochu viac, ako pri obchodnej mediácii alebo environmentálnej. Je to spôsobené najmä predmetom