

Pozorování vs. posuzování

Když reagujeme na nějakou situaci, velmi často naše mysl automaticky začne situaci posuzovat, vytváří dojmy, názory, obviňuje, kritizuje a soudí (druhé i sama sebe). Posuzování v sobě skrývá smíchané pozorování, dohady o tom, co druhý dělá, pocity a potřeby. Posuzování je dobré si uvědomit (a nesoudit se za ně), ale není efektivní je říkat nahlas, protože blokuji komunikaci, vyvolávají nedorozumění a nesouhlas. Místo toho se snažíme oddělit z posuzování jeho složky – a tou první je pozorování – jasná fakta na kterých se shodneme.

Pozorování smíchané s posuzováním, názorem, dojmem apod.	Popis oddělený od posuzování
Ty jsi tak štedrá.	Vidím, že jsi poslala 1000Kč na účet Červeného kříže, přijde mi to opravdu štedré.
Jarda nechal přípravu zítřejší prezentace na poslední chvíli.	Jarda připravil prezentaci včera večer.
To nezvládne.	Můj názor je, že to nezvládne.
Ta polívka se ti fakt nepovedla.	Ta polívka, co jsi uvařila, mi nechutná.
Pepa Novák je špatný žák.	Pepa Novák za poslední pololetí dostal tři pětky.
Nikdy neděláš, co bych potřebovala.	Už dvakrát jsi odmítl udělat to, o co jsem tě prosila.
Chodí tam často.	Chodí tam minimálně dvakrát týdně.

Jak vyjádřit pozorování:

- "Vidím, že..."
- "Slyším, že..."

Pokud se bavíme o minulosti je jistější se přesvědčit, že si to druhý pamatuje stejně:

- "Vzpomínám si, že ... Pamatuješ si to stejně?."

Pokud chceme vyjádřit názor, zdůrazníme, že je to jen můj názor a zohledníme názory druhých:

- „Můj názor je, že ... Jak to vidíš ty?"

Příklady pozorování:

"Vidím, že čteš noviny..."

"Když slyším, jak říkáš, že z tebe nikdy nic nebude..."

"Vzpomínám si, jak jsem tě viděl praštit pěstí do stolu..."

„Řekla mi, že mě nemá ráda.“

Kontrolní otázky:

- Popisuji situaci opravdu nezaujatě?
- Zaznamenala by to stejně, jak to říkám, i kamera nebo mikrofon?
- Nepoužívám moc často slova zobecňující slova jako "vždycky", "nikdy", "pokaždé", "pořád" a podobná? Popisuji jimi skutečnost, nebo si vytvářím nejisté/nepřesné názory?

Čtyři způsoby jak můžeme reagovat na kritiku/konflikt

Příklad: „Už zase jsi neudělal včas svoji práci.“

Zaměřujeme se na	Reagujeme	
	Násilně (obviňujeme, kritizujeme)	Empaticky (hledáme potřeby)
Sebe	Zaútočíme sami na sebe a začneme se kritizovat. <i>Příklad: „No jo vždyť má pravdu, jsem nemožný, už zase jsem se na to vykašlal!“</i>	Přestaneme se posuzovat a začneme vnímat své pocity a potřeby. <i>Příklad: „Cítím se unavený a zklamaný, potřebuji si udělat jasno v tom, jak příště udělat práci včas a zároveň mít čas i na zábavu.“</i>
Druhého	Začneme se bránit a vymlouvat nebo zaútočíme a kritizujeme toho druhého. <i>Příklad: „To není moje chyba, kdybych dostal včas podklady, tak bych to zvládl.“</i> <i>„Ty mi nemáš co říkat, minule jsi taky prošvihl termín.“</i>	Přestaneme posuzovat druhého a pokusíme se odhadnout jeho pocity a potřeby. <i>Příklad: „Zdá se, že jsi zklamaný a potřeboval bys víc jistoty, že se to už příště nebude opakovat. Rozumím ti teď dobře?“</i>

Další příklad:

Osoba A: “Jak se opovažuješ odejít, když s tebou mluvím! Jsi bezohledný a nedokážeš vyslechnout, co je pravdivé!”

Čtyři reakce:

1. Osoba B (obviňuje A): Já že jsem bezohledný? Co si to ke mě dovoluješ! Ty seš ten kdo mě s tím pořád otravuje, je ti jedno, co prožívám, pořád myslíš jen na sebe.
2. Osoba B (obviňuje sebe): Promiň, omlouvám se, nemyslel jsem to zle a nechtěl jsem se tě dotknout nebo být neuctivý. Já si už prostě ale nevím rady. Nikdy nevím, jak tyhle situace, řešit, co říct, co udělat... Jsem fakt beznadějný.
3. Osoba B (s ohledem na své pocity/potřeby): To co jsi mi řekl, je mi hodně nepříjemné. Potřebuji trochu respektu, ale hlavně si potřebuji odpočinout a být chvíli v klidu! Procházím teď vážně těžkým obdobím, je toho na mě moc. ... Zároveň je pro mne důležité abychom dál zůstali v kontaktu a proto chci teď mít jistotu, že jsi porozuměl proč odcházím. Mohl bys mi prosím říci, jak jsi mi porozuměl?
4. Osoba B (s ohledem na pocity/potřeby osoby A): Jsi naštvaný, protože bys chtěl abych tě vyslechl a bral vážně, co říkáš? Rozumím Ti?

Jak by měla vypadat prosba/návrh?

Dává druhému svobodu: „Mohl bys ...?“ „Byla bys ochotná...?“ „Je pro Tebe OK, aby ...?“ „Chtěl bys ...?“

Není to příkaz, donucování nebo manipulace: „Už to nikdy nedělej ...!“ „Byl bys tak laskav a příště ...!“, „Slib mi že, ...!“,

Návrhy jsou jasné a ihned proveditelné. Navrhují konkrétní řešení, jak v daný okamžik uspokojit potřeby.

Proveditelné: „Chtěl bys mi říci, jestli chceš chodit na sraz se mnou včas?“

Neproveditelné: „Slib mi, že už nikdy neprijdeš na sraz pozdě!“

Jasně: „Mohli bychom se potkat zítra ve 3:30 a probrat to u kávy?“

Nejasně: „Mohli bychom si někdy promluvit?“

Odkazují na potřeby: „Potřeboval bych se ujistit, že si rozumíme. Mohl bys mi prosím říci, jak jsi porozuměl tomu, co říkám?“

Bez odkazu na moji potřebu (porozumění) zní tento návrh jako testování nebo komandování: „Tak a teď si ověřím, jestli jsi mne dobře poslouchal. Zopakuj mi, co jsem Ti teď řekl!“

Když navrhujeme, jsme ochotni slyšet NE. I když je někdy těžké slyšet odmítnutí, zvláště když druhý člověk nespolupracuje a můžeme si to brát osobně, je dobré vědět, že odmítnutí pomáhá druhému naplňovat nějakou jeho potřebu. Pokud tuto potřebu pochopíme, pomůže nám to dostat se o krok dál a zvýšit šanci, že najdeme řešení. Příklad:

Jana: „Opravdu bych si potřebovala vyjasnit, jak si rozdělíme práci. Byla bys ochotná si o tom teď pět minut promluvit?“

Marie: „Ne.“

Jana: „Jsi unavená? Chceš si nejdřív trochu odpočinout?“

Marie: „Ne, jen si chci v klidu sama posedět.“

Jana: „Ok, kolik bys potřebovala času?“

Marie: „Nevím, nech mě na pokoji.“

Jana: „Dobře, chceš mít teď klid, rozumím. ... Podívej, teď bych opravdu potřebovala vědět, jestli jsi vůbec ochotná se o tom se mnou bavit?“

Marie: „Jo, ale ne teď.“

Jana: „Dobře, co kdybych přišla po obědě?“

Marie: „Radši mi zavolej. Uvidím, jak na tom budu.“

Jana: „OK.“