

Konverzační kontexty a kolize

Kdy může být nevhodné mluvit o pocitech a potřebách

Nezávazná konverzace - smalltalk

„Zdá se, že bude pršet.“

Očekávaná odpověď: „No už bylo načase.“

Kolize - druhý pochopí smalltalk jako sdílení a žádost o empatii:

„Cítíte znepokojení, protože, když zmoknete, může to oslabit vaše zdraví?“

Praktické řešení problémů

„Dobrý den, prosím Vás, jak se dostanu na Václavské náměstí?“

Kolize - druhý pochopí řešení problému jako sdílení:

Cítíte se nejistý, protože je pro Vás obtížné orientovat se ve městě?

Kdy může být vhodné mluvit o pocitech a potřebách

Sdílení

Při sdílení nepotřebujeme hned vyřešit nějaký problém či konflikt, ale máme na srdci něco s čím nechceme být sami, chceme být vyslechnuti a pochopeni. Sdílením je např. i vyjádření vděčnosti, společné vzpomínání a snění o budoucnosti.

„Představ si to, v práci už nám zase nedali prémie!“

Kolize – odvedení pozornosti, druhý pochopí sdílení jako smalltalk:

„To nic není, to mě nedávno rovnou vyhodili z práce!“

Kolize - nevyžádaná rada, druhý pochopí sdílení jako řešení problému:

„Musíš dojít za šéfem a vyříkat si to s ním!“

Empatický zájem: „Páni, to bude asi dost nepříjemné, chceš mi o tom říct víc?“

Empatický odhad: „Chtěl bys, aby šéf víc ocenil Tvou práci?“

Empatické reakce nezajišťují, že nedojde ke kolizi, pouze snižují její pravděpodobnost.

Konflikt a usmiřování

Při konfliktu chceme každý něco jiného a prožíváme silné emoce, které se týkají toho druhého. Nejde primárně o řešení problému, ale o obnovení respektu a důvěry ve vztahu.

„Neumyl jsi nádobí a přitom jsi to slíbil!“

Kolize - druhý to pochopí jako smalltalk: „No jasně, jasně, vždyť neboří, dáš si se mnou kafe?“

Kolize - druhý nezachytí, že jde o konflikt, a navrhuje jen řešení problému:

„Dobře, dobře, tak ho dnes umyj ty a já ho umyju zítra.“

Kolize - druhý to pochopí správně jako konflikt, ale reaguje bez empatie, brání se nebo útočí:

„Ale já jsem to neslíbil, řekl jsem, že ho možná umyju, když budu mít čas. „

„Hele přestaň s tím věčným otravováním kvůli takovejším prkotinám, jako je nádobí. „

Empatie a návrh: „Promiň mrzí mě, že jsem ho ještě neumyl. Je pro mě důležité plnit sliby, ale zároveň potřebuji dokončit opravdu hodně důležitou práci. Nevadilo by Ti, kdybych nádobí umyl až potom, co tu práci dokončím?“