KOMUNIKÁCIA · ŤAHÁK

Prvá pomoc pri konflikte

Keď sa rozhovor vyostruje, nerozhoduje to, kto má pravdu, ale či sa podarí znížiť napätie. Tieto štyri kroky a vety vám s tým pomôžu.

4 kroky, keď to začne vrieť

1
Zastavte sa

Pomalý nádych a výdych. Nereagujte hneď – aj tri sekundy pomôžu.

2
Pomenujte emóciu

„Vidím, že ťa to hnevá.“ Pomenovaná emócia sa upokojuje rýchlejšie.

3
Vypočujte

Nechajte druhého dohovoriť. Zopakujte vlastnými slovami, čo ste počuli.

4
Hľadajte riešenie

„Čo by teraz pomohlo?“ Až keď klesne napätie, má zmysel riešiť vec.

Namiesto toho skúste povedať

Toto napätie zvyšuje	Toto napätie znižuje
✕ „Upokoj sa.“	✓ **„Vidím, že ťa to naozaj hnevá.“**
✕ „To nie je pravda.“	✓ **„Ja to vidím inak. Môžem povedať prečo?“**
✕ „Ty vždy…“	✓ **„Keď sa stalo…, mňa to…“**
✕ „To nie je moja chyba.“	✓ **„Poďme sa pozrieť, čo sa dá urobiť teraz.“**
✕ „Áno, ale…“	✓ **„Áno, a zároveň…“**
✕ „Musíš to urobiť.“	✓ **„Čo by ti pomohlo, aby sa to dalo urobiť?“**
✕ „Teraz na to nemám čas.“	✓ **„Teraz sa tomu neviem venovať naplno. Môžeme o 14.00?“**
✕ „Nepreží vaj to tak.“	✓ **„Rozumiem, že je to pre teba dôležité.“**

Keď je lepšie rozhovor prerušiť

- keď niekto zvyšuje hlas alebo uráža,
- keď sa točíte stále dookola,
- keď cítite, že už nedokážete reagovať pokojne.

„Vidím, že sme obaja rozrušení. Dajme si pätnásť minút a potom sa k tomu vráťme.“

Čo nepomáha

- ✕ dokazovať, kto má pravdu
- ✕ vyťahovať staré veci
- ✕ irónia a zľahčovanie
- ✕ riešiť konflikt pred ostatnými

Náročné rozhovory si môžete bezpečne vyskúšať v kurze **Ako komunikovať v náročných situáciách a efektívne riešiť konflikty**.

vzdelavame.sk →