

Konflikt jako součást života (proti eskalaci konfliktu).

Ing. Mgr. Marie Nováková

Konflikt je „koření života“, jeho součást. Musíme jej umět unést, projít jím, bránit eskalaci konfliktu. Pomocí může být tzv Empatická reakce. Hlavní část empatické reakce nespočívá ve slovech, ale v rozumovém a emočním nastavení na druhého, vžití se do jeho situace, stavu, reality. Je to pomyslné indiánské kráčet kousek cesty „v mokasínech druhého“. Je to výzva, protože znamená žít tady a teď a opustit sám sebe a svůj pohled na svět.

Pravidla první pomoci při konfliktech proti jejich eskalaci (M. Nováková, Manuál 2006)

1. Pozorně naslouchej (tzv. empatické naslouchání, naslouchání srdcem, vnímání celé osobnosti člověka, sledování všech forem komunikace)
2. Porozumění navracej (formou zpětné vazby, pohledu do očí, přitakání)
3. Pochopení vyjádři:
Pojmenuj prožitky druhého – popiš pocity oznamovací větou: „Vidím, že nejsi ve své kůži. Nemáš dobrou náladu“ ... (Otázky mohou být vnímány jako vtírání, konstatování dává možnost úniku: Mýlíš se. Ne, není to tak.)
Popiš chování druhého, ale bez agrese: Napsal jsi mi k tomu mnoho mailů. Asi ti na tom záleží.
4. Pomoz nebo pomoc nabídni: Kdybys potřeboval.....

Pozn.

Pozor na nevyžádané rady.

Empatie neznamená souhlas!

Každý má právo na své emoce.

Na co se zaměřit, když hrozí eskalace konfliktu?

1. Zaměř se na problém, ne na toho druhého. Konflikt vzniká zosobněním problému.
2. Neobviňuj. (Pozor na zakázaná slova. Vždycky, nikdy, nic...Nejsou pravdivá.)
3. Hovoř asertivně, v rovině dospělý – dospělý, rovný – rovný. Nejde-li to, komunikaci omez na minimum. Cílem je přijatelný kompromis pro oba. Pokud druhý manipuluje, zařaď kontra manipulaci.
4. Druhý není tvůj nepřítel. Do této pozice se nenech dotlačit a na nefér techniky nepřistupuj.