

III. KONFLIKT A KOMUNIKÁCIA



V predchádzajúcich dvoch častiach sme hovorili o základných faktoch týkajúcich sa konfliktov a o niektorých spôsoboch ich riešenia. V tejto a ďalších častiach by sme chceli svoju pozornosť zamerať na konkrétne zručnosti potrebné na úspešné riešenie konfliktov.

Akékoľvek riešenie konfliktov si nikto z nás nevie predstaviť bez komunikácie. Na druhej strane nešikovná, útočná alebo nejasná komunikácia je aj najčastejším dôvodom, prečo sa vzniknuté konflikty zhoršujú. Keď vznikne konflikt, snažíme sa ho dialógom riešiť, ale často miesto toho, aby sme si ho „vyrozprávali“ a vyriešili ho, bez znalosti a používania niektorých komunikačných zručností ho ešte viac zhoršíme.

O komunikácii si môžete prečítať množstvá iných kníh a v každej sa dá nájsť niečo zaujímavé. V našej príručke sa zameriame na tú časť komunikácie, ktorú považujeme za dôležitú na porozumenie prvých prejavov konfliktu medzi dvoma stranami (neverbálna komunikácia) a na dve verbálne komunikačné zručnosti – zamerané na vyjadrovanie svojich pocitov v situácii, keď druhá strana prekročila „naše hranice“ (Ja výrok) a zručnosti aktívneho počúvania na vyjadrenie porozumenia druhej strane.

Podstatnú časť riešenia konfliktov tvorí neútočný a konštruktívny spôsob komunikácie. Na takýto spôsob komunikácie sú nevyhnutné niektoré znalosti a zručnosti, z ktorých si časť popíšeme aj v tejto kapitole. Veľká časť témy o komunikácii je popísaná v cvičeniach, preto sa budeme snažiť v teoretickej časti vystihnúť tie témy, ktoré cvičeniami nie sú úplne pokryté.

V tejto kapitole budeme hovoriť o dvoch základných tematických okruhoch:

- neverbálna komunikácia a jej prejavy v konfliktoch
- niektoré zásady verbálnej komunikácie v konfliktoch

NEVERBÁLNA KOMUNIKÁCIA

A JEJ PREJAVY V KONFLIKTOCH

V bežnej medziľudskej komunikácii nevenujeme obvykle vedome pozornosť tej časti komunikácie, ktorá sa deje mimo slov, mimo rečového obsahu, napriek tomu, že aj mimo verbálneho obsahu komunikácie existuje množstvo informácií aj na neverbálnej (mimo-slovnej) úrovni.

Výskumy hovoria o tom, že ak všetky informácie, ktoré prebiehajú medzi dvoma normálnymi ľuďmi v bežnom dialógu tvoria 100 %, tak verbálny obsah je iba 5-10 % a zvyšná časť, teda až 90-95 % informácií, v rámci komunikácie k nám prechádza cez mimoverbálne kanály. Pre mnohých z nás je takáto informácia veľkým prekvapením – veď v dnešnej dobe je predsa všetko postavené na slove!



Keď si predstavíme, že celá história ľudstva by mala iba 100 rokov, tak možno len posledných pár minút ľudia na vzájomnú komunikáciu používajú pojmovú reč, v ktorej slovami začali nahrádzať konkrétne aj abstraktné javy zo svojho sveta. Napriek tomu, že v súčasnosti, v dnešnom informačnom veku, keď jazyk, reč, slová, majú obrovský význam pre naše spolužitie, neverbálna časť našej komunikácie, aj keď často na nevedomej úrovni, má stále zásadný význam pre naše pochopenie toho, čo sa deje medzi dvoma ľuďmi. Niet sa čo čudovať, keď neverbálnu komunikáciu sme používali zo 100 rokov viac ako 99! Tak ako dnes, aj kedysi bolo životne dôležité neverbalite rozumieť, pretože od toho, ako sme dokázali prečítať neverbálne správanie druhej strany, závisel často náš život. Ak by sme išli v praveku na lov a stretli druhého pračloveka, museli by sme v priebehu niekoľkých sekúnd zistiť, či sme z konkurenčného kmeňa alebo nie a či je silnejší, alebo sa ho nemusím báť. Od toho záviselo, či sme zobrali nohy na plecia a svoju korisť hodili súperovi, alebo to urobil on a ostal nám jeho pradiviak. Ak sa nám nepodarilo rýchlo prečítať tieto základné informácie, mohlo sa stať, že okrem pradiviaka privliekol domov druhý pračlovek aj nás, aby sa s nami jeho deti pohrali, kým sa neminie mäso z pradiviaka.

Našťastie nie vždy a nie všade na svete je situácia takto vyhrotená, ale keď sa schyľuje ku konfliktu, nikomu z nás to nie je príjemné aj keď nám väčšinou už nejde o život. Preto cieľom tejto podkapitoly je viac opísať, čo je to neverbálna komunikácia a ako si môžeme viac vedome všimnúť jej prejavy v napätých situáciách vznikajúcich konfliktov.

ČO TVORÍ NEVERBÁLNU KOMUNIKÁCIU?

Najčastejšie sa neverbálna komunikácia (napr. podľa Jaroslava Křivohlavého, 1977) rozdeľuje na: **zrakový kontakt, mimiku, gestiku, kinetiku, haptiku, proxemiku, teritorialitu, posturiku, paralingvistiku a produkciu.**

Jednotlivé časti neverbálnej komunikácie budeme opisovať so zameraním na konfliktné situácie. Príklady, ktoré používame, sú opisom reálnych situácií, ktoré sa môžu stať komukoľvek, len chceme upozorniť, že veľmi podobné neverbálne signály môžu v rôz-

nych situáciách znamenať rôzne veci (napr. uprený pohľad môže byť vyhrážka, ale aj prejav zamilovanosti).

Neverbálna komunikácia sa veľmi ťažko popisuje len slovami (kniha veľa iných možností – okrem statických obrázkov – nedáva), a preto v tejto kapitole je veľa cvičení ku každej časti neverbality.

Zrakový kontakt

Chvíľkové upretie pohľadu pri rozhovore môže znamenať získavanie podpory pre to, čo som práve povedal („*Hovorím to dobre? Súhlasíte so mnou?*“) alebo sebavedomé potvrdenie toho, čo som povedal („*To, čo som povedal, bolo dôležité! Je to tak!*“). Žmurkanie dáva najavo spojenectvo, prípadne upozorňuje, že to, čo hovorím je len vtip a nemyslím to vážne. Pohľady bokom od človeka, s ktorým sa rozprávame (pri neistote, neochote prebrať zodpovednosť, ale aj pri zvažovaní nových riešení). Pri vznikajúcich konfliktoch (nesúhlase, zvyšujúcom sa hneve) si je dobré všímať, či je pohľad upretý priamo nám do očí. Upretý pohľad bez uhnutia je signálom hrozby. Varuje nás pred blížiacim sa útokom. Pohľad zospodu – pohľad úkosom – môže byť znamením podozrievavosti voči nám.



cvičenie
13 |

Mimika

Je veľmi spojená so zrakovým kontaktom. Pohyby svalov okolo očí (zdvihnutie obočia, zvrátenie čela, privretie očí) a okolo úst (líca, brada, horná pera) sú najvýraznejšími signalizátormi toho, čo sa deje v človeku – aký má postoj voči tomu, čo hovoríme, čo si myslí o nás, o tom, čo hovoríme, aké má pocity. Základnými možnými mimickými prejavmi vznikajúceho konfliktu môžu byť: stisnuté čeluste, vystúpené spánkové žily (hnev, napätie), dopredu vystrčená brada (agresia), zúženie očí aj zreničiek (prežívanie nepríjemných pocitov – hnev, odpor...), zamračené čelo (hnev, nesúhlas), stisnuté (nesúhlas) alebo vypúlené pery (odpor, opovrhnutie, pochybnosti).



cvičenia
8 | 9

Gestikulácia

Najmä pohyby rúk podporujú a zvýrazňujú to, čo práve chceme povedať slovami (ak niekoho napomíname, tak automaticky zdvíhame varovne prst a kývame ním), mnohé gestá majú aj samostatný symbolický charakter (dva zdvihnuté prsty do V – víťazstvo, figa borová, atď.). Robiť gestá môžeme aj hlavou (ukázať áno alebo nie) a ramenami (neviem).



cvičenia
10 | 11

Typy gestikulácie

- ilustrátory – podporujú verbálny prejav a sú s ním synchronne, pridávajú dôraz jednotlivým slovám, prstami a rukami doplňujú význam jednotlivých slov a významov.
- regulátory – signalizujú zmenu v komunikácii, preberanie slova alebo jeho odovzdávanie – hlásenie sa v škole, pozeranie sa do lavice, keď nechcem odpovedať, ukázanie prstom na niekoho...
- adaptéry – uvoľňovače napätia – hladkanie vlasov, škriabanie sa za ušami, uhládzanie šiat (tzv. autokontakty).

V konfliktoch sa gestá zvyknú prejavovať všeobecne ich zosilňovaním, zväčšuje sa ich záber v priestore (agresia zaberaním teritória) alebo práve naopak ich prudkým znížením až zastavením (človek je práve v strehu, nahnevany, v odpore). Pri odmietaní názoru alebo človeka sa dvíhajú ruky do pozície odtlačania, pri príprave na útok sa zatínajú ruky v pästi a takto pri tele alebo pred telom sa pripravujú na útok. V strese sa zvykne zvyšovať počet autokontaktov (napríklad pri tréme si zvykneme utierať ruky, uhládzať vlasy a šaty).

Kinetika

Popisuje celkové pohyby tela, ich dynamiku, svižnosť alebo pomalosť pohybov, to, či preberáme pohyby druhých (kopírujeme ich) alebo robíme práve opačné pohyby. Kinetika sa týka pohybov rúk a nôh, ostatných častí tela, spôsobu chôdze, uvoľnenosťou alebo napätím v tele. Kinetika sa napríklad prejavuje v dynamickosti chôdze, v rýchlosti a rozmachoch gestikulácie tak, ako sme ju už popísali. V konflikte sa prejavuje buď zvýšením pohybu (napr. pri rozčúlení) alebo jeho úplným zastavením (napr. zo strachu). Môže sa prejavovať trasením rúk, nôh, poklepkávaním prstov, zaťatím pästí alebo stisnutím sánky.



cvičenie
19 |

Haptika

Sú dotyky – potľapkávanie, objatie, pohladkanie, podanie ruky. Dotyky všetkými možnými nebolestivými spôsobmi sú všeobecne vnímané ako priateľské. Výnimkou sú situácie, ak dotykom, pohladkaním prekračujeme hranicu druhého. Ak chlapec pohladká po hlave chlapca, je to v 96 % vedomá, ku konfliktu smerujúca provokácia. Všetky ostatné bolestivé dotyky sú vnímané ako agresia a spôsobujú konfliktnú situáciu. Preto sú často dotyky napr. pri zvítaní ritualizované do rôznych spôsobov podaní rúk, pobožkaní na obe líca, objatia... V konfliktnnej situácii sa dotyky najčastejšie prejavujú až v agresívnej fáze a vtedy je väčšinou neskoro. Komu sa už stalo, že si nevšimol signály predchádzajúce úderu do nosa, čiťa správnu kapitolu v správnej knihe.



cvičenia
15 | 16
17 |

Proxemika

Hovorí o miere fyzickej vzdialenosti človeka od človeka. Často práve fyzická vzdialenosť presne kopíruje aj pomyselnú psychickú vzdialenosť od druhej osoby. Vzdďalovanie a približovanie sa nám pomáha uvedomovať si, aký je vzťah medzi dvoma ľuďmi v komunikácii a ako sa v priebehu komunikácie mení. Napr. súhlas sa prejavuje väčšinou približovaním sa a nesúhlas vzdďalovaním sa od osoby, ktorej vedome či nevedome vyjadrujeme tento postoj. Samozrejme aj približovaním sa môžeme vyjadrovať nesúhlas, a to vtedy, ak má formu zastrašovania a vyhrážania sa. Tak ako sa dva kohúty hlavami alebo hrudami približujú k sebe, tak agresor môže porušením teritoriálnych hraníc druhého dávať najavo, že on je pánom na tomto území. Takáto situácia v konflikte je už zrejme predvýbuchová a v krátkom okamihu hrozí priama fyzická agresia. Slabšie signály sú odklonenie sa od partnera, s ktorým nesúhlasím – môže to byť mierne odklonenie hlavy, celého tela alebo odstúpenie o krok. Priklonenie sa so zachmúrenou tvárou môže byť prejavom ostrého nesúhlasu, ale priklonenie sa s úsmevom znamená porozumenie a súhlas.



cvičenie
14 |

Teritorialita

Priamo súvisí s proxemikou, s priestorom a jeho obsadením. Ak vstupujeme do čakárne, sadáme si vždy tak, aby sme mali dostatočnú vzdialenosť od ľudí, ktorí tam už sedia. Ak by sedel v čakárni len jeden človek a my si sadneme priamo k nemu, spôsobili by sme mu veľa nepríjemných pocitov a vzťahovačných myšlienok, lebo sme mu z nepochopiteľných dôvodov vstúpili do jeho teritória, aj keď inde bolo miesta dosť.



cvičenie
14 |

Sociálne vzdialenosti majú svoje zóny, ktoré určujú adekvátnosť vzťahov, ktoré máme k iným ľuďom:

- **intímna zóna** – 0-30 cm je vzdialenosť, do ktorej si púšťame len svojich blízkych. V tejto vzdialenosti strácame zrakovú kontrolu nad celým telom druhého človeka, nevidíme celú jeho mimiku, a preto sem púšťame len ľudí, ktorým plne dôverujeme. Je to zóna, v ktorej cítime dych druhého, pozeráme sa mu priamo do očí a nedokážeme už vidieť ostro. Pri vstupe do tejto zóny, ak nie sme blízkym priateľom druhej osoby, riskujeme vznik napätia. Pri konfliktnej situácii je úmyselný vstup do tejto zóny spojený so zastrašovaním.
- **osobná zóna** – 30-120 cm je zóna, v ktorej komunikujeme s ľuďmi, ktorých poznáme, ale nie sú nám až takí blízki. V tejto vzdialenosti už máme plnú zrakovú kontrolu nad správaním druhého, je nám stále na dosah, takže je to situácia, kde na základe istej dôvery umožňujeme, aby nás mohol kedykoľvek ohroziť (čo však nepredpokladáme, a preto ho do tejto zóny pustíme).
- **sociálna zóna** – 1,2-3 metre – je to bezpečná zóna, v ktorej komunikujeme väčšinou s neznámymi, v pracovnom kontakte, na úradoch atď. Človek v tejto vzdialenosti sa s nami môže ešte normálne, bez zvýšenia hlasu rozprávať, môžeme sa jeden druhému pozrieť do očí, máme ho plne pod zrakovou kontrolou (často sú medzi nami ešte prekážky ako stôl, priehradka s okienkom, aby zabezpečili sociálny odstup). Táto vzdialenosť nám zabezpečuje pri vzniku potenciálneho konfliktu možnosť ľahšieho úniku z nebezpečnej situácie.
- **verejná zóna** – 3 metre a viac – v takejto vzdialenosti sa stráca osobný kontakt človeka s človekom a je potrebné znížiť vzdialenosť, ak nechceme na druhého zvýšiť hlas. Takéto situácie sú bežné pri prednáškach, keď je v miestnosti veľa ľudí, a prednášajúci si nemá možnosť vytvoriť osobný kontakt s jednotlivými ľuďmi.

Posturoológia

Polohy tela, držanie rúk, poloha nôh – aj podľa polôh tela (ako sedí, ako stojí pri rozhovore) vieme rozumiť, čo nám druhý človek o sebe komunikuje, ako je naladený, aký má postoj k tomu, čo sa okolo neho deje. Podľa toho, ako má pri rozhovore druhá osoba ruky – ak sú uvoľnené pri tele (je asi uvoľnený aj celý človek), ak ich má prekřížené na hrudi (môže to vyjadrovať nesúhlas alebo chladný postoj k nám). Pri sede, ak druhá osoba má prekřížené ruky aj nohy (uzavretá poloha), to môže hovoriť o tom, že je k nám nepriateľsky alebo chladne nastavená. Naopak, ak má ruky voľne položené na stehnách a nohy mierne od seba, môže to znamenať, že druhá osoba s nami súhlasí (otvorená poloha). Pri vznikajúcom nesúhlase alebo nezáujme môžeme pozorovať zmenu v polohe tela, ktorá smeruje od otvorenej polohy k uzavretejšej prekřížovaním rúk a nôh, uzatváraním sa pred tým, čo hovoríme. Samozrejme aj v tomto prípade platia výnimky – ľudia radi relaxujú prekřížením nôh a rúk a cítia sa tak pohodlne – samozrejme aj toto vysvetlenie má výnimku – sedia tak uvoľnene, až im je jedno, čo hovoríme, a oni si relaxujú.



cvičenie
12 |

Takisto úplne otvorená a uvoľnená poloha v sede nemusí znamenať len otvorenosť tomu, čo hovoríme, ale aj arogantný nezáujem o nás.

Paralingvistika

Opisuje, akým spôsobom k nám niekto hovorí. Teda zafarbenie jeho hlasu, rýchlosť a plynulosť reči, sila hlasu, tón hlasu, pomlky, hmkanie, hltanie konca slov, zmeny intonácie. Pri konfliktných situáciách môžeme ako varovné signály vnímať dva opačné prejavy. Zníženie pestrosti – človek začne menej hovoriť, jeho hlas zmonotónnie, stvrdne, je úsečnejší, rýchlejšie povie to, čo chce, robí dlhšie medzery medzi svojimi výpoveďami. Na

druhej strane zvýšenie pestrosti – človek začne viac hovoriť, jeho hlas viac kolíše, dáva väčší dôraz na jednotlivé slová, jeho intonácia je dynamická, zvýši hlasitosť, hovorí rýchlejšie, jeho výpovede sú jeden dlhý nekonečný prúd slov. Oba tieto paralingvistické signály môžu hovoriť o tom, že v druhom človeku to vrije – jeden to drží viac v sebe a prejavuje sa znížením pestrosti a druhý to dáva okato najavo, že s niečím nesúhlasí – presviedča nás aj zvýšením pestrosti paralingvistických prejavov.

Produkcia

Účes, upravenosť, oblečenie, šperky, zariadenie miestnosti, parfém (vôňa, pach) – nám hovoria o druhom človeku do akej sociálnej skupiny patrí (inak sa obliekajú ľudia starší z vidieka, inak mladí z mesta) a ako reprezentuje seba, svoju skupinu, svoju organizáciu, svoje hodnoty a ideály. Cez produkciu komunikujeme svoje celkové naladenie. Príslušnosťou k istej skupine komunikujeme aj svoje hodnoty. Takisto cez produkciu môžeme komunikovať svoje nastavenie ku konfliktom – obliekať sa zámerne tak, aby som pôsobil vojensky – čiže agresívne (nakrátko ostrihaný, vo vojenskom oblečení, vo vojenských farbách, s bojovým psom, s bojovými značkami a odznakmi) komunikuje okoliu varovanie o svojom nepriateľskom naladení a pripravenosti k agresii.



cvičenie
18 |

Všetky časti neverbálnej komunikácie podporujú to, čo práve hovoríme a čo prežívame. Ak si počas rozhovoru s druhým človekom neverbalitu všimame, môžeme mu lepšie porozumieť a prípadne mu pomôcť vypovedať to, čo by naozaj povedať chcel. Neverbalita však nemusí byť v súlade s tým, čo človek hovorí (napr. sa hanbí, bojí sa, alebo možno úmyselne niečo zamlčuje). Napríklad v rozhovore povie: „Naozaj ma zaujíma to, čo hovoríš!“, ale prehrabuje sa pri tom vo svojich veciach a ani sa na nás nepozrie (aj bez tejto príručky ihneď vieme, že nám tým prejavuje nezáujem). Takýto komunikačný prejav nazývame dvojité väzba, čo znamená, že človek súbežne vysiela dva typy informácií – verbálne aj neverbálne, ktoré sa nestotožňujú, dokonca si protirečia. V uvedenom prípade sa kamarát „veľmi zaujíma“ o to, čo hovoríme, ale neverbálne má úplne iné starosti (a je na nás, aby sme si vybrali, či máme byť polichotený alebo urazený – vyberieme si samozrejme to druhé). Dvojité väzba vzniká úmyselným alebo neúmyselným nevypovedaním



cvičenie
20 |

toho, čo človek naozaj prežíva. Pre tých, ktorí sú dennodenne v kontakte s ľuďmi, je preto porozumenie prejavom neverbality a dvojitej väzby cesta k lepšiemu pochopeniu toho, čo sa deje počas komunikácie medzi ľuďmi.

Rozumieť neverbálnej komunikácii, signálom vysielačím začiatok konfliktu alebo stupňovanie agresie, napätia, nesúhlasu u druhej osoby pokladáme za veľmi dôležité pri riešení konfliktov. Ak vieme zachytiť nesúhlas druhej strany, môžeme sa snažiť preventívne reagovať a predísť tomu, že druhá strana nečakane vybuchne, lebo sme niečo prehliadli. Ak hľadáme s druhou stranou dohodu pri riešení spoločného konfliktu (alebo z pozície tretej strany) môžeme v neverbalite druhej strany zachytiť signály nesúhlasu a tak hľadať také riešenia, ktoré by ju mohli uspokojiť.

NIEKTORÉ ZÁSADY VERBÁLNEJ KOMUNIKÁCIE V KONFLIKTOCH

V tejto kapitole vyberieme iba niekoľko postrehov, ktoré môžu znížiť napätie v konfliktnnej situácii. O verbálnej komunikácii v konfliktoch sa veľmi veľa píše v iných knihách, najmä v knihách o asertivite (aj keď nie priamo ako o spôsobe komunikácie v konfliktoch). O iných zručnostiach verbálnej komunikácie budeme viac písať aj v kapitolách o vyjednávaní a mediácii, a preto sa v tejto kapitole budeme venovať na jednej strane chybám, ktoré zvyknú zvýšiť napätie v konflikte a na druhej strane jednému spôsobu, ktorý predchádza zvyšovaniu napätia.



Ako zvykneme bežne reagovať, keď nastane konfliktná situácia a niekto ohrozuje svojím správaním naše záujmy?

Situácia: Stojíme v rade na lístky do kina a niekto sa pred nás predbieha.

Reakcie podporujúce konflikt

- **Priamy útok, rozkaz:** „Čo si to dovoľuješ, okamžite sa zarad' na koniec!“ (tykáme mu, prípadne ho schmatneme za golier a predbehneme sa pred ním).
- **Výčitka:** „Ako sa môžete predbiehať, keď my tu už 20 minút čakáme a stojíme?“ – „To ťa učili tvoji rodičia?“
- **Obviňovanie, pripisovanie zlých úmyslov** – „Vy ste nás chceli predbehnúť, aby sa nám neušli lístky!“
- **Zosmiešnenie:** „Pozrite sa na toho tučniaka, ako sa hrabe dopredu!“
- **Irónia:** „Niekto asi pre oči nevidí, že ostatní tu stoja v rade.“
- **Označkovanie:** „Ty ignorant! Nevidíš, že my tu tiež čakáme?“
- **Vyhrážanie sa:** „Okamžite sa zarad'te, lebo zavolám políciu!“
- **Ostré odmietnutie** – „Daj pokoj!“ – „Zmizni!“ – „Odpál!“
- **Ignorácia** – postavíme sa pred ním a ani sa ne neho nepozrieme. Ak chce na nás prehovoriť, nereagujeme alebo sa dôrazne odvrátime.



Takýmito prístupmi veľmi pravdepodobne zvýšime napätie v danej situácii a vzniknutý konflikt asi ťažko vyriešime uspokojujúcim spôsobom. Môže sa stať, že človek, čo sa predbehol, sa po niektorom z predchádzajúcich výrokov rýchlo postaví na koniec radu, ale urobí to preto, lebo sme ho asi poriadne vystrašili. To sa stane len v prípade, že sme pre neho zjavne silnejší súper. Inak bude ignorovať on nás.

Môžeme zvoliť aj iný postup v prípade, že sa zhodneme na tom, že nie je naším cieľom zastrašiť protivníka, ale dosiahnuť to, aby rešpektoval naše záujmy a odišiel na koniec radu na základe toho.

Čo v konfliktných situáciách pomáha

- **prejavenie záujmu o druhého** („Stalo sa niečo, že potrebujete ísť mimo poradia?“)
- **prejavenie porozumenia druhému** („Chápem, že sa asi ponáhľate.“)
- **jasné vyjadrenie vlastných záujmov, pocitov a potrieb JA výrokom** („Viete, ja sa tak isto ponáhľam a je mi nepríjemné, ak sa predom mňa predbiehate.“)
- **návrhy riešení** („Ak sa tak veľmi ponáhľate, môžem vám kúpiť tie dva lístky. – alebo – Kebyže ma poprosíte a spýtate sa, pustil by som vás predom mňa.“)



cvičenie
25 |

Jednou z obvyklých základných vecí je naučiť sa komunikovať v konflikte takzvaným Ja výrokom, ktorý rozpracoval Thomas Gordon vo svojich tréningových knihách pre rodičov a manažerov (1995).

JA VÝROK

Ja výrok je spôsob nekonfrontačného oslovenia druhej strany, ktorá nám svojím správaním spôsobuje nepríjemnosti. Názov Ja výroku vystihuje jeho podstatu – druhú stranu ním oslovujeme v prvej osobe: „Ja sa cítim, Mne je nepríjemné...“ Na rozdiel od tzv. Ty výrokov typu „Ty si taký a taký, Ty jeden...“, To ty si urobil, Okamžite prestaň...“, ktoré obviňujú druhú stranu, hodnotia ju negatívne alebo ju odsudzujú.

Silnou stránkou Ja výroku je, že obsahuje 4 základné prvky predchádzajúce konfliktu.

1. Konflikt neotvárame obviňovaním druhej strany, ale pomenovaním svojich negatívnych pocitov, ktoré nám druhá strana svojím správaním spôsobila.
2. Oslovujeme druhú stranu nehodnotiacim spôsobom – snažíme sa len popísať jej konkrétne správanie, na ktoré ju chceme upozorniť – tým pádom nezavrhujeme, nehodnotíme negatívne celú osobu druhého, ale len jeho správanie.
3. S pomenovaním konfliktu zároveň navrhujeme možnosti riešenia konfliktnej situácie.
4. Posledný a nezanedbateľný prvok Ja výroku je jeho neútočná, slušná, ale dôrazná forma.

Takže ako taký JA výrok vyzerá?

Schéma:

1. **Pomenovanie pocitu** – Cítim sa..., Vadí mi..., Je mi nepríjemné..., Hnevá ma, že...
2. **Popis konkrétneho správania druhej osoby** – keď si urobil ..., keď mi...
3. **Popísanie dôsledkov jeho správania na mňa a moju situáciu** – pretože mi to spôsobuje..., pretože kvôli tomu...
4. **Návrh riešenia situácie** – ...a chcel/chcela by som, aby si. ..., a navrhujem, aby sme..., a potrebujem od teba, aby si..., a prosím ťa, keby si..., a bol by som rád, ak by si...

CÍTIM SA... ..KEĎ... ..PRETOŽE... ..A PROSÍM ŤA, ABY SI...

Príklad: „Hnevá ma, keď sa predom mňa staviaš bez opýtania do radu, pretože kvôli tomu budem čakať dlhšie, a bol by som rád, ak by si sa postavil na koniec tak, ako ostatní.“

Schéma je jedna vec a použitie samotného Ja výroku v praxi presne podľa schémy môže spôsobiť komplikácie pri formulácii „správneho“ a prirodzeného Ja výroku. Ak použijeme Ja výrok umelo a príliš komplikovane, môže vzniknúť niečo, čomu ostatní nebudú rozumieť, alebo nám neuveria. Preto ešte niekoľko rád, ako Ja výrok používať respektíve nepoužívať.

1. Pomenovanie pocitov v Ja výroku



cvičenie
21 |

Je dobré, ak používame ten pocit, ktorý vyjadruje to, čo naozaj cítime. Je to niekedy veľmi ťažké a pre mnohých z nás je často problém vôbec nejaký pocit, ktorý prežívame, pomenovať. Cvičenia na pomenovanie pocitov môžu pomôcť rozlišovať jednotlivé emócie a emocionálne stavy.

Nepoužívajme stále tie isté slová na vyjadrenie emócií. Ak chceme, aby nám druhí lepšie rozumeli, pomenujme svoje pocity podľa toho, čo naozaj prežívame. Nie sme predsa vždy nahnevaní, niekedy nás to len mrzí. Nie vždy nám všetko lezie na nervy, niekedy nás to len nudí. Nie je vždy všetko len super, bomba, špica,... a to nehovorím o používaní vulgarizmov a neologizmov, ktorými vyjadrujeme všetky možné citoslovčia, pocity, slovesá, podstatné mená a len podľa kontextu druhí pochopia, čo nimi chceme vyjadriť.

Pozor na silné výrazy. Často prežívame silné emócie – nadšenie, hnev. Ak sme nahnevaní, nehovorme o nenávisti, ak sme potešení, nehovorme o absolútnom nadšení. Ak nechceme druhého odstrašiť, alebo pôsobiť nevierohodne, nie je vhodné používať absolútne najsilnejšiu emóciu, akú poznáme, ak ju naozaj neprežívame. Používaním prehnaných výrazov pre pomenovanie toho, čo prežívame môžeme druhého manipulovať, vydierať, ale potom komunikácia s ním nebude priama a otvorená, čo iste nebude pôsobiť v konflikte upokojujúco.

2. Popis správania druhej osoby

Pri popisoch správania druhej osoby robíme niekoľko chýb, ktoré z Ja výroku robia provokujúci výrok. Vyhnúť sa tomu môžeme, ak:

Popisujme objektívne, viditeľné správanie a nie interpretáciu toho, čo vidíme. Napríklad: Vidíme, že niekto zobral druhému z tašky pravítko, môžeme mu povedať: „*Videl som, ako si mu zobral pravítko z jeho tašky.*“ – a takto popisujeme, čo sme videli. Ak však povieme: „*Videl som ťa, ako si mu ukradol pravítko z tašky.*“ – obviňujeme ho z niečoho, čo nemusí byť pravda, je to len naša domnienka (on mohol byť s majiteľom pravítka dohodnutý, že si ho môže pokojne zobrať z tašky kedykoľvek aj sám).

Nezovšeobecňujme. Ak chceme vyriešiť konkrétny spor alebo situáciu, tak práve zovšeobecňovaním môžeme odvieť popisovanie konkrétnej situácie na hádanie sa o tom, či to, čo vám druhý človek urobil, robí vždy, nikdy, stále, zakaždým, donekonečna. Je rozdiel, ak niekomu povieme: „*Nepriniesol si mi už tretíkrát knihu.*“ Alebo ak ho obviníme: „*Ty mi nikdy neprinesieš knihu tak, ako si sľúbil.*“

Nemaskujme Ty výrok do Ja výroku. Niekedy sa nám pri používaní Ja výroku podarí do neho vsunúť obviňovanie, označkovanie alebo výčitky (charakteristické pre Ty výrok). Robíme to buď verbálnym spôsobom alebo aj neverbálnymi prejavmi (vyčítavou intonáciou a pohľadom). Ty výrok maskovaný do Ja výroku môže vyzerať takto: „*Cítim sa oklamáný, lebo si to odflákol!*“ – „*Hanbím sa za teba, keď si taký nezodpovedný.*“

3. Popísanie dôsledkov na mňa

Dôsledky popíšme konkrétne. Ak budeme hovoriť len: „*Vadí mi to, otravuje ma to, nepáči sa mi...*“ druhá strana to síce niekedy môže rešpektovať, ale nemusí rozumieť, čo nám spôsobuje. Preto je dobré, ak popíšeme **konkrétny dôsledok** toho, čo nám urobila druhá osoba. „*Pretože ma to bolí.*“ – „*Pretože ma tým strápnuješ pred ostatnými.*“

Nepreháňajme a nezveličujme. Niekedy máme pocit, že naše dôvody nie sú dosť dôležité na to, aby ich niekto prijal, a preto máme tendenciu im pridávať váhu prehánaním. Môžeme dosiahnuť pravý opak. Druhí nás nebudú brať vážne, pomyslia si: „*Ten stále preháňa.*“, alebo „*Hysterka.*“ Hovorme pravdivo a čestne. Netvárame sa, že je nám horšie, ako naozaj je. Chceme situáciu riešiť, alebo vyvolať pocity viny v druhom?

4. Navrhujeme riešenia situácie

Ak máme jasno, čo chceme, tak to jasne, stručne a zrozumiteľne povedzme. Pozor! Prikazovaním a ultimatívными výrokmi vyvoláme v druhej osobe oprávnený pocit, že ju k niečomu nútime a bude sa vzpierať už len kvôli tomu. **Byť slušný, prípadne poprosiť, nás nič nestojí, ale treba to urobiť jednoznačne a rázne.** „*Prosím ťa, nabudúce sa ma vždy najprv opýtaj. Nechcem, aby si to robila bez toho, že by som o tom vedela.*“

Ďalšou z možností je spýtať sa druhej strany, čo by pre nás mohla spraviť, aby nám nespôbovala to, čo doteraz. Tým ju zapojíme do riešenia a skôr prijme dohodu alebo spoločné návrhy. „*Čo navrhuješ, ako by si to mohol urobiť, aby sa to už nestalo?*“

5. Hovorme vážne to, čo myslíme a cítime

Ak sa budeme pri pomenovávaní toho, čo nám prekáža pochechtávať alebo si to len tak pre seba mumlať pod nos, nebude nás nikto brať tak vážne, ako chceme. Svoje pocity, najmä negatívne, svoj nárok na to, aby nám niekto neublížoval, hovorme síce slušne a s úctou k druhej osobe, ale tak vážne ako vážne chceme, aby nás rešpektovali. Šašovi málokto uverí, že teraz práve rozpráva niečo, na čom mu naozaj záleží. Je dobré byť k druhým slušný, ale ak chceme ustrážiť svoje hranice a dať najavo, že nám ich niekto prekročil, je nevyhnutné, aby sme boli aj rozhodní. Ak nám niečo prekáža tak, to povedzme s tým, že nám to naozaj vadí a nie je to len vtip alebo náš rozmar.

Často sa stáva a máme s tým na tréningoch v riešení konfliktov bohaté skúsenosti, že pri presadzovaní svojich záujmov študenti, ale aj dospelí používajú veľa z konflikt podporujúcich reakcií, a keď majú zmeniť svoje reakcie na neagresívne, prechádzajú do druhého extrému a nepresadzujú svoje záujmy. Ako keby neexistovala „stredná cesta“ – kombinácia slušného a dôsledného oznamovania – „*Tak toto mi, prosím ťa, nerob, je mi to naozaj nepríjemné.*“

PRIRODZENÉ POUŽITIE SCHÉMY JA VÝROKU

Situácia: Kamarát si zobral bez opýtania moju knihu zo stola a ja som ju potom vyľakane, že som ju stratil, zbytočne hľadal. Až neskôr som zistil, že si ju požičal on.

Ja výroky:

1. „*Peter, hrozne ma nahnevalo, že si si zobral moju knihu a nepovedal si mi to. Potom som ju hľadal a bál som sa, že som ju stratil. Prosím ťa, nabudúce, keď si budeš chcieť niečo odo mňa zobrať, spýtaj sa ma. Dobre?*“

alebo

2. „*Peter, hnevá ma, keď si berieš moju knihu bez opýtania. Nabudúce si ju, prosím ťa, o do mňa vypýtaj, aby som vedel, u koho ju mám.*“

alebo

3. „Peter, dosť ma nahnevalo, keď som zistil, že ty máš moju knihu. Nahnevalo ma to, že si si ju zobral bez toho, že by som o tom vedel. Myslel som si, že sa mi stratila. Nabudúce si ju pokojne vypýtaj, alebo mi daj vedieť, že ju máš.

Je veľmi dobré (aj keď s tým v hneve môžeme mať problémy), ak pomenujeme svoje zlé pocity, ktoré nám svojím správaním druhý spôsobuje, pretože tým dávame najavo vážnosť toho, prečo chceme, aby zmenil svoje správanie k nám. A okrem toho – na rozdiel od všetkých predchádzajúcich neefektívnych spôsobov od priameho útoku až po vyhrážanie sa – voči tomu, že máme nejaké nepríjemné pocity, nikto nemôže nič namietat.

Nech sú Ja výroky naformulované akokoľvek, nemal by v nich chýbať popis správania druhej osoby (nie čo si o nej myslíme!), aby vedela, čo od nej chceme a prečo jej hovoríme o svojich nepríjemných pocitoch.

Najideálnejšie je, ak svoj Ja výrok ukončíme návrhom na riešenie situácie. Znamená to, že sa o tom, čo sa medzi nami stalo chceme porozprávať, dohodnúť. Samozrejme sú situácie, kde si chránime svoje právo, alebo chceme zabrániť, aby nám niekto ďalej ubližoval. V tom prípade musíme jasne povedať, čo potrebujeme a kde je naša hranica tolerancie.

AKTÍVNE POČÚVANIE

V predchádzajúcej kapitole sme si opísali jednu zo základných komunikačných zručností použiteľných v bežných začínajúcich konfliktných situáciách. Cieľom Ja výroku je v prípade, že sú ohrozené naše záujmy vyjadriť neútočným spôsobom svoju nespokojnosť, a tak si chrániť svoje osobné hranice.

V tejto kapitole si objasníme ďalšiu zručnosť veľmi dobre využiteľnú aj pri riešení konfliktov – aktívne počúvanie. Jeho cieľom je naozaj sa snažiť porozumieť druhému a dať mu to verbálne najavo. Pri začínajúcich konfliktoch, keď druhá strana nás začína ohrozovať opačným názorom, odlišnými záujmami alebo kritikou zvykneme reagovať obranou alebo protiútokom. To, samozrejme, spôsobuje vyostrenie konfliktu.

Aktívne počúvanie je krokom v komunikácii počas konfliktu, keď miesto odmietnutia druhej strany jej dáme najavo rôznymi spôsobmi (technikami aktívneho počúvania) porozumenie a záujem.

Mnoho konfliktov sa stupňuje práve kvôli tomu, že v konfliktných situáciách sme ešte menej ako v bežnej situácii schopní a ochotní počúvať, čo nám chce druhý povedať. Jedným z cieľov aktívneho počúvania je vytvoriť prijímajúcu atmosféru, ukázať ochotu akceptovať záujmy aj pocity druhej strany, uistiť sa, či sme fakty a pocity druhej strany porozumeli tak ako ona a na základe toho hľadať riešenia prijateľné pre obe strany.

Aktívnym počúvaním odstraňujeme základnú bariéru medzi nami a druhou stranou tým, že miesto protiargumentovania a eskalovania konfliktu dávame druhej strane najavo porozumenie. Ak hovoríme o porozumení, nemusí to znamenať, že s druhou stranou súhlasíme, ale neznamenať to ani to, že my sa len tvárime, že jej rozumieme a iba hovoríme: „Áno, áno, ja vám rozumiem a chápem vás.” – a myslíme si ďalej svoje.

Rozdiel medzi normálnym a aktívnym počúvaním

Keďže sa snažíme zdôrazniť, že aktívne počúvanie je v niečom výnimočné a iné ako to ostatné počúvanie, v nasledujúcej tabuľke popíšeme, čo robíme ak „normálne” počúvame a čo musíme robiť, ak chceme aktívne počúvať. Počas rozhovoru s druhou stranou môžeme mať odlišné nastavenie aj odlišne sa správať. Charakteristiky oboch spôsobov počúvania popisujeme v nasledujúcej tabuľke.



cvičenie
23 |

Bežné počúvanie	Aktívne počúvanie
Je to normálny rozhovor – nemusíme sa nijako zvlášť sústrediť, môžeme si popri tom aj niečo robiť.	Je to výnimočný rozhovor – chceme sa sústrediť, aby sme všetko, čo povie zachytili – pozeráme sa na hovoriaceho.
Viac sa sústredíme na seba a na to, čo nám beží hlavou – prikyvujeme síce, ale myslíme si svoje.	Sústredíme sa na to, čo nám hovorí a dávame mu to najavo – pozeráme sa na neho, prikyvujeme hlavou, hovoríme „Áno.“ alebo „Hmm.“ A tým potvrdzujeme svoje počúvanie.
Hodnotíme to, čo povie druhá strana zo svojho pohľadu – „To si ako mohla spraviť?“	Nehodnotíme to, čo povie druhá strana – prijímame jej pohľad na vec ako keby bol náš – „A potom si odtiaľ nahnevaná odišla.“
Ak nám napadajú veci, čo sme zažili my a sú podobné tomu, čo hovorí druhá strana, povieme jej to – „To úplne chápem, to keď som ja bola...“	Neprerušujeme druhú stranu svojimi príhodami a zážitkami.
Bagatelizujeme alebo vyhovárame pocity druhej strane – „No čo, s tým sa netráp, to do zajtra prejde.“ – „Ako sa môžeš kvôli maličkosti tak hnevať?“	Berieme pocity druhej strany tak vážne, ako ona sama – „Vidím, že sa tým naozaj trápiš.“ – „Si poriadne nahnevaná.“
Dávame druhej strane rady – „Mal by si s tým určite niečo urobiť, nenechaj to tak.“	Neradíme, nepoučujeme, nemoralizujeme.

Možno mnohí po prečítaní stĺpca bežného počúvania poviete: „A veď čo je na tom zlé, že mu ukážem svoj pohľad na vec, že mu dám najavo porozumenie tým, že mu poviem, že aj ja som niečo podobné zažil, alebo keď sa ho snažím podporiť v tom, že to nie je až také zlé, ako to vidí on, alebo keď mu poradím, ak viem ako na to?“

V priateľskom rozhovore, kde si navzájom hovoríme zážitky a keď je nám spolu fajn, je to úplne v poriadku a je to súčasť dobrého vzťahu. V prípade, že druhá strana má nejaký problém, je v konflikte alebo v strese a potrebuje, aby ju niekto vypočul a porozumel, je bežné počúvanie nedostačujúce. V situácii, že druhá strana si nechce len „pokecať“, ale prežíva nejaký problém – hodnotením, bagatelizovaním pocitov, dávaním rád a hovorením vlastných asociácií a príhod, druhú stranu brzdiame v jej rozprávaní, a tým strácame jej dôveru. Okrem toho, ak niekomu radíme, alebo mu vyhovárame jeho pocity, dávame mu najavo, že neveríme jeho prežívaniu, ani jeho schopnostiam situáciu zvládnuť. Nemôžeme sa potom čudovať, že necíti našu podporu.

Aby sme podrobnejšie popísali, čo robí aktívne počúvanie aktívnym počúvaním, okrem základného nastavenia popísaného v tabuľke vyššie, opíšeme aj techniky aktívneho počúvania. Techniky aktívneho počúvania používame podľa situácie alebo ich prirodzene podľa potreby kombinujeme. Každá technika má svoj konkrétny účel, ale spája ich to, že sme pozorne nastavení na počúvanie a porozumenie druhej strany.

TECHNIKY AKTÍVNEHO POČÚVANIA

Príklad: Spolužiak nám protirečí v názore na hudobnú skupinu.

„Ako sa ti to môže páčiť! Ich spevák má vysoký hlas ako nejaká baba a hrozne pritom škrieka. Texty majú úplne o ničom a celé je to postavené na tom, že okukali od inej skupiny ich štýl, ktorý teraz letí. Ak sa o nich niečo píše, tak vôbec nie o ich hudbe, ale o tom,



cvičenia
22 | 24
49 |

kde sa kedy opili a niečo rozbili. Tú jednu hitovku síce do televízie pre tlačili, ale to len preto, že je provokatívne natočená. Ja fakt nechápem, ako sa ti môžu páčiť.”

Povzbudzujúci: „Aha, a ešte niečo sa ti na nich nepáči?” (Pozor! Ale nie ironicky!)

Objasňujúci: „A čo sa ti nepáči na ich textoch?” alebo „Prečo sa ti zdá čudné, že sa mi páčia?”

Reflektujúci (empatický): „Nerozumieš, ako sa práve mne môže páčiť takáto skupina.”

Preformulujúci: „Takže nechápeš, ako sa mi môže páčiť skupina, ktorá má škriekajúceho speváka, hlúpe texty, okukanú hudbu a robia samé aféry.”

Zhrňujúci: „Nepáči sa ti, že majú zlého speváka so strašne vysokým hlasom, texty o ničom, neoriginálnu hudbu, samé opilecké aféry a presadili sa len vďaka provokatívnemu videoklipu.”

Oceňujúci: „Som rád, že si mi to povedal.”

Iný príklad: Kamarát sa nám sťažuje na druhého.

„Celú prestávku bol za mnou a hučal do mňa, aby sme išli spolu za nejakým jeho kamarátom. Mne sa vôbec nikam nechce ísť a on ma donekonečna presviedčal. Nedokázal som sa ho zbaviť. Nechápem, prečo sa nalepil práve na mňa. A práve cez tú prestávku som sa potreboval pripraviť na ďalšiu hodinu a vôbec som nemal na to čas. Už neviem, ako som mu to mal povedať, že ma to nezaujíma.”

Povzbudzujúci: „A nakoniec to ako dopadlo?”

Objasňujúci: „Ty by si chcel vedieť, ako mu jasne povedať, že s ním nikam nechceš ísť?”

Reflektujúci: „Si na neho nahnevany, že ťa otravuje...”, „Si nahnevany na seba, že sa ho nedokážeš zbaviť.”

Preformulujúci: „Celú prestávku ťa otravoval a ty si sa ho nemohol zbaviť. Ani si sa nestihol naučiť na ďalšiu hodinu.”

Zhrňujúci: „Bol za tebou jeden chalan, ktorý ťa presviedčal, aby ste išli za jeho kamarátom. Tebe sa tam vôbec nechce. Celú prestávku bol za tebou, a preto si sa nemal čas naučiť na ďalšiu hodinu. A chcel by si vedieť, ako mu jasne povedať, že nejdeš nikam a nech ťa s tým už neobťažuje.”

Oceňujúci: „Páči sa mi, že s tým chceš niečo robiť.”

Rozdiel medzi zhrňujúcim a preformulujúcim výrokom – zhrňujúci sa používa vtedy, ak je potrebné preformulovať nejaký dlhší úsek rozprávania a zhrnúť ho do dvoch troch viet, v ktorých je vystihnúť podstata celého rozprávania. Preformulovanie sa používa v kratších úsekoch na krátke potvrdenie, že sme porozumeli podstatu toho, čo druhý povedal. Preformulovaním potvrdzujeme, že „sme stále v obraze”.

Napriek tomu, že aktívne počúvanie často používame samovoľne s ľuďmi, ktorí sú nám blízki a sympatickí, je veľmi dôležité sa ho naučiť a používať, ak chceme byť zruční pri riešení konfliktov – to znamená v situácii, keď „musíme” aktívne počúvať niekoho, s kým si práve „nerozumieme”, nie je nám blízky a možno ani sympatický.

Samozrejme v prirodzenom rozhovore, v situácii, keď vzniká konflikt alebo pomáhame pomocou mediácie riešiť konflikt dvoch iných ľudí, jednotlivé druhy aktívneho počúvania používame podľa toho, čo je práve vhodné. Či chceme viac porozumieť obsahu toho, čo druhý hovorí, či mu chceme prejsť porozumenie v tom, čo cíti, alebo len ho podporiť v jeho rozprávaní. V reakciách na to, čo nám druhý hovorí kombinujeme jednotlivé druhy aktívneho počúvania a mixujeme koktail z reflexie, preformulovania a ocenenia (pozri príklad mediačného stretnutia).

Aktívne počúvanie a riešenie konfliktov – v bežnom rozhovore má aktívne počúvanie formu krátkych výrokov („Hej, otravuje ťa.“, „Vadí ti to.“) najmä ak ide o krátke preformulácie a reflexie toho, čo povedal druhý. V mediácii a vyjednávaní je aktívne počúvanie kľúčovou zručnosťou, ktorá pomáha formulovať stranám ich záujmy a pocity. Pozorným zdôrazňovaním podstatných častí výpovedí strán pomáhame nielen vzájomnému porozumeniu strán, ale pripravujeme aj podklady na definovanie sporu.

Tabuľka Techniky aktívneho počúvania (podľa Sadalla, Henriguez, Holmberg, 1987)

Výrok	Cieľ	Čo robiť
Povzbudzujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prejsť záujem o to, čo hovorí druhý. 2. Povzbudiť druhého, aby rozprával ďalej. 	<p>Nevyjadrujeme súhlas alebo nesúhlas. Používame neutrálne slová.</p> <p>„Mohol by si mi povedať viac...?“</p> <p>„Ako to pokračovalo?“</p> <p>„Čo si o tom myslíš?“</p>
Objasňujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pomôcť vysvetliť to, čo sa povedalo. 2. Získať viac informácií. 3. Pomôcť hovoriacemu vidieť iné hľadiská. 	<p>Pýtame sa otázky.</p> <p>Preformulujeme nejasnú formuláciu tak, aby ju hovoriaci ďalej vysvetlil.</p> <p>„Kedy sa to stalo?“</p> <p>„Znamená to, že si im potom povedal, že...?“</p>
Preformulujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ukázať, že počúvame a rozumieme tomu, čo hovorí. 2. Skontrolovať si svoj význam a interpretáciu toho, čo povedal druhý. 	<p>Preformulujeme hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami.</p> <p>„Takže ty by si chcel, aby ti spolužiaci viac verili, je to tak?“</p> <p>„Chcela by si, aby ti neodpovedal vulgárne.“</p>
Reflektujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prejsť porozumenie voči tomu, čo druhá osoba cíti. 2. Umožniť človeku pomenovať vlastné pocity po tom, ako si ich vypočuje od nás. 	<p>Vyjadríme hlavné pocity hovoriaceho.</p> <p>„Vyzerala nahnevaná.“</p> <p>„Zdá sa, že ťa to poriadne rozčúlilo.“</p> <p>„Hovoríš, ako keby si sa cítil vinný.“</p>
Zhrňujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zhrnúť dôležité myšlienky, skutočnosti a fakty. 2. Pomenovať pokrok, pokiaľ sme sa dostali v rozhovore. 3. Položiť základy na ďalšiu diskusiu. 	<p>Preformulujeme hlavné myšlienky spolu s pocitmi.</p> <p>„Skúsím zopakovať tvoje hlavné myšlienky...“</p> <p>„Takže ťa hnevajú tieto dve veci...“.</p> <p>„Zatiaľ sme sa teda dohodli na tomto:...“</p>
Oceňujúci	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uznať vážnosť problémov a pocitov druhého. 2. Oceniť pozitívne správanie druhého. Preformulujeme hlavné myšlienky a fakty svojimi slovami. 	<p>Uznajme hodnotu problémov a pocitov druhého.</p> <p>Prejavme ocenenie jeho úsilia a konania.</p> <p>„Oceňujem tvoju ochotu riešiť tento problém.“</p> <p>„Cením si tvoju otvorenosť.“</p>