

ROZUMÍM
TI, ALE...



JAK VÉST EMPATICKÝ ROZHOVOR?

Proč je pro vojáky důležité umět naslouchat, efektivně komunikovat a konstruktivně řešit hádky? Mezilidské vztahy jsou důležité na každém pracovišti, v našem armádním prostředí ještě o něco více. Potřebujeme kolegy, na které se můžeme spolehnout za každé situace a kterým maximálně důvěřujeme. V bojové situaci se obvykle spontánně tvoří velmi silná pouta a přátelství, v době míru je však třeba na takovém poutu pracovat, mimo jiné otevřenou a vstřícnou komunikací. Nejlepší „buddy“ vás při zranění přenesou přes minové pole, stejně jako vás vyslechne a projeví pochopení, když se mu svěříte s nějakým problémem či náročnou životní situací.

Pro začátek se zkusme zaměřit na to, čím někdy můžeme sami komplikovat komunikaci a přispívat zrodu konfliktů:



BAGATELIZACE

„Co se třeseš? Podívej se kolem, vypadá snad někdo další tady v bunkru, že by měl strach? Jsi voják, ne slaboch!“ Jestliže vidíte, že má někdo problém, který ho zrovna trápí, obvykle moc nepomáhá zlehčovat situaci, nebo se mu dokonce vysmát za neschopnost a slabost.



NEVYŽÁDANÉ RADY

„Manželka si stěžuje, že něco neřešíš? Tak jí pošli do háje a pár týdnů jí nevolej, ať si váží toho, co má!“ Svěříte se kolegovi s problémem doma a dostanete několik zaručených rad, o které jste vlastně vůbec nestáli, spolu s několika pořekadly či vtipy ohledně toho, co se děje doma když je voják pryč. Pravděpodobně si příště dáte veliký pozor, co kolegovi ze svého soukromí sdělujete.



JÁSTVÍ

„Ty se bojíš útoku na základnu? Já jsem tady třetí turnus a zažil jsem ty nejhorší boje, to si nedoveđeš představit!“ Někteří lidé, kterým když povíte o své prožívané náročné situaci, vám ihned oponují něčím mnohem horším a závažnějším ze svého života. Pozitivní je, že možná z kontaktu s takovým člověkem budete odcházet s pocitem, že na tom vlastně nejste zase tak špatně. Vyvarujte se takového chování, pokud vám opravdu na druhém člověku v hovoru záleží.



VKLADÁNÍ, ČTENÍ MYŠLENEK



„Nemyslíš si, že už bys měl začít dělat na tom úkolu?“ „Nechtěl by sis už vyčistit zbraň?“ „Nemohl bys za mě vzít zítřejší stráž na bráně?“ Pokud na tyto otázky dostanete odpovědi „Nemyslím, nechtěl, nemohl“ a naštve vás to, pak jste se pravděpodobně neptali, ale vkládali jste to, co chcete vy do hlavy druhého člověka.

NÁLEPKOVÁNÍ

„To je proto, že jsi ZOBÁK, a pořádně se nestaráš o svoji zbraň.“ „Klasickej NOVÁČEK! Kdyby sis raději zacvičil, než volal domů, mohl jsi být v pohodě.“ Pokud je člověk emocionálně rozhozený a řeší nějakou nepříjemnou situaci, nepomůže mu zařazení do nějaké škatulky jen na základě nízkého věku, nebo nedostatku zkušeností.



EMOCIONÁLNÍ REAKCE

„Já že jsem při kontrole zbraní na něco zapomněl? To rozhodně ne!!!“ Necháte se okamžitě strhnout do hádky? Někdo na vás zvýší hlas a vy ihned zareagujete ještě vyšší hlasitostí argumentů, nebo rovnou začnete křičet? Možná se příliš necháváte strhnout emocemi. Zkuste si vzpomenout, kdy naposledy taková reakce přinesla vyřešení konfliktu.

PŘITAKÁVÁNÍ



„No jo, ta dnešní mladá generace jen kouká do mobilů, ničeho si neváží a nemá se k práci! My jsme byli úplně jiní.“ Pokud vždy souhlasíte se vším negativním, co jednotlivec nebo pár rejpalů pronáší, ničemu nepomůžete, jen po troškách pomáháte přilévat olej do plamenů.

Řekli jsme si, čeho bychom se v rozhovoru a hádkách měli vyvarovat. Další krok je podívat se, jak porozumět a jít si naproti. Jak tedy na empatický rozhovor?

Naslouchejte

Vžijte se do pocitů a situace druhého člověka

Uznejte vlastní chybu

Chvalte a oceňujte

Bud'te upřímní a mluvte za sebe

Pokládejte neutrální, ale konkrétní a cílené otázky

Shrnujte a předcházejte nedorozuměním

Bonusový tip: Všimněte si neverbálních projevů

Jestliže někomu nabízíte nějaké jídlo, které nemají rádi, obvykle si všimnete výrazu v obličeji, který dává tušit, že uslyšíte zdvořilé odmítnutí nabízeného, ještě než dotyčný vůbec promluví. Některá gesta a pohyby mohou prozradit, jak se někdo cítí, aniž by musel cokoliv říct.

Neverbální komunikace je však velmi relativní a závislá na konkrétní situaci. Nedá se tak vždy přesně říci, že například zkřížené ruce znamenají nesouhlas a brada podepřená dvěma prsty ruky zájem. Často lidé zkrátka zaujmou pro ně nejpohodlnější polohu.





JAK NA TO?

Bud' te naladění.

Odložím telefon, otočím se na druhého, neřeším pracovní email ani výhled z okna. Udržuji oční kontakt.

Zajímejte se o druhého.

„Přiďeš mi bez nálady, je všechno v pořádku?“

Vžijte se do situace druhého.

„Zkus mi vše popsat z tvého úhlu pohledu.“ „Když si představím, že bych byl ve stejné situaci jako ty, asi bych reagoval stejně. Určitě bych taky požádal o pomoc.“

Nebojte se ticha, naslouchejte.

„Povídejte, pozorně vás poslouchám.“

Normalizace emocí.

„Je normální, že jsi naštvaný. Já na tvém místě bych se cítil úplně stejně.“

Nebojte se dát najevo emoce.

„Musím se přiznat, že toto téma se mě dotýká.“ „Opravdu mě naštvá, když si neplníte své povinnosti.“

Uznejte chybu.

„Máte pravdu, tohle se mi moc nepovedlo. Určitě zapracuji na zlepšení.“ „Uznávám, že máte pravdu. Jaké navrhuje řešení?“

Chvalte, co stojí za pochvalu.

„Mám radost z tvého aktivního přístupu k plnění úkolů.“ „Oceňuji, jak jste vyřešili všechny problémy na patrole bez konfliktů a včas.“

Mluvte za sebe.

„Já chci, aby se tyhle věci dělaly tak, jak jsem vás o to prosil.“

Ptejte se neutrálně.

„Co si myslíš o dnešní poradě?“ „Jak se ti ráno jelo do práce přes ty uzavírky na dálnici?“

Parafrázujte.

„Mluvil jsi o tom, že se ti nelíbí, jak jsem dnes přišel do práce. Co jsi tím myslel?“

Shrnujte.

„Pojďme si tedy zopakovat, na čem jsme se dohodli.“ „Rozumíte tedy, co po vás žádám?“

JAKÉ FRÁZE NEPOUŽÍVAT?

„Ta dnešní porada stála za houby, že jo?“

Vkládání vlastního názoru druhým. Pokud má kolega odlišný názor, neřekne ho, pokud se s vámi nechce dostat do konfliktu.

„Udělejte to tak, jak se to dělá!“

Jak SE to tedy dělá? Vždy je lepší, když jsou požadavky co nejvíce konkrétní.

„Co tady řveš? Jsi normální?“

Dotyčného nezajímá důvod křiku, ani pocity druhého člověka, jsou to řečnické otázky až útočného rázu. Podobně jako oblíbená „Co si o sobě myslíš?“

„Každý dělá chyby, mám vám připomenout ty vaše?“

Odpálkování odpovědnosti za vlastní chyby, okamžitá obrana protiútokem.

„Ty jsi musel nechat utratit svého psa? To přejde, mně už umřeli tři psi a dvakrát jsem topil koťata!“

I ztráta dlouhodobého čtyřnohého přítele může lidi hodně zasáhnout a někdy se jim místo soucitu a pochopení dostane ukázky, jak dobře na tom vlastně ještě jsou.



ODBOR OPERAČNÍ PSYCHOLOGIE AČR

facebook: Psychologové AČR

www.psychologove.army.cz

ŠIS AČR: Psychologická služba AČR