

## První pomoc v obtížných situacích

### Situace:

Je deset hodin dopoledne a před Vámi je náročný pracovní den. Zvoní Vám telefon – volá Vám kolegyně Jana a říká: „Ahoj, mám na Tebe prosbu, potřebuju nečekaně odpoledne odjet a nemůžu na poradě s vedením, která je od tří. Mohla bys tam jít prosím místo mě?“

#### 1. krok: Vnímejte své emoce

Cítíte, jak Vámi prostupuje úzkost, stahuje se Vám žaludek, dostáváte se do stresu.

#### 2. krok: Zastavte se a nadechněte se

Zhluboka se nadechnete a vydechnete.

#### 3. krok: Jaká je má potřeba? Co emoce signalizuje?

Máte danou kolegyni rádi a chtěli byste jí vyjít vstříc. Obáváte se toho, že když jí odmítnete, bude se na Vás zlobit. Zároveň ale víte, že když půjdete na poradě, nezvládnete svoji vlastní práci. Nejste si jistí, jak zareagovat – Vaše automatická reakce by byla, že prosbě vyhovíte. Jenže potom byste se na sebe zlobili, že jste v práci přesčas a na poradě byste byli nervózní.

#### 4. krok: Co je v tento moment nejpřínosnější?

Řeknete kolegyni, že si potřebujete projít všechny své úkoly a že jí zavoláte zpátky. V klidu se podíváte na množství práce, které Vás čeká a rozhodnete se, co chcete kolegyni navrhnout. Zavoláte jí a řeknete: „Ahoj Jani, prošla jsem všechny svoje úkoly a mám toho dnes tolik, že zajít na celou poradě nezvládnou. Ráda bych Ti nějak pomohla – napadají mě dvě možnosti – mohla bych tam zajít na 15 minut a předat Tvůj příspěvek. Nebo, pokud potřebuješ někoho na celou poradě – co Jirka? Má na starosti podobnou agendu.“ A následně s Janou domluvíte vyhovující variantu. Ačkoliv máte při komunikaci trochu nepříjemný pocit – přece jenom nejste zvyklí druhé odmítat, víte, že jste se rozhodli dobře a že takto si uhájíte svůj pracovní prostor.

#### 5. Následné kroky

Po ukončení rozhovoru si v hlavě projdete, jestli jste spokojeni s Vašimi reakcemi nebo byste chtěli něco udělat jinak. A zároveň si uvědomíte, jak neradi odmítáte - kvůli tomu, abyste nenarušili vztah s druhým člověkem. Víte, že to jsou situace, ve kterých se ve vás bouří emoce.