

Hľadaj potreby, nie obvinenia

V konfliktoch často používame **pozičné výroky**, ktoré znejú ako útok, obvinenie alebo ultimátum. Sú rýchlou a často obrannou reakciou – ale *neodhaľujú, čo v skutočnosti potrebujeme*. V tomto cvičení si vyskúšate, ako sa pozrieť pod povrch výrokov, identifikovať **záujmy hovoriaceho** a preformulovať výrok do **neutrálneho, neútočného jazyka**, ktorý má šancu otvoriť dialóg, nie konflikt.

Pamätajte:

- Každá sťažnosť v sebe ukrýva nejakú **nenaplnenú potrebu**.
- Naším cieľom je *vnímať túto potrebu*, nie len formu, v akej je vyjadrená.

Cvičenie:

Pôvodný výrok	Záujmy hovoriaceho	Neutrálny výrok (preformulovanie)
1. Stále ma otravuje svojimi blbými poznámkami.	Chce mať pokoj, sústrediť sa, nebyť rušený alebo zosmiešňovaný	„Potrebujem pri práci pokoj a tie poznámky ma vyrušujú. Mohol by si s tým prestať?“
2. Rozprávaš sa iba s ním.	Chce cítiť rovnosť, patriť do skupiny, byť zahrnutý	„Keď sa rozprávate len dvaja, mám pocit, že som mimo. Rád by som bol viac zapojený.“
3. Má stále nahlas pustené rádio, keď chcem pracovať.	Potrebuje ticho, sústredenie, rešpektovanie pracovného priestoru	„Rádio ma pri práci rozptyľuje. Mohli by sme sa dohodnúť na nižšej hlasitosti alebo slúchadlách?“
4. Všetko si tak rozloží v kancelárii, že si nemám kam dať svoje veci.	Potrebuje svoj priestor, poriadok, rešpektovanie spoluzdieľania	„Potrebujem svoj priestor. Môžeme sa dohodnúť, ako si priestor podelíme?“
5. Urobil som to presne tak isto ako ona, ale mne to u šéfov neprešlo.	Túži po spravodlivosti, uznaní, férovom hodnotení. Rovnakom zaobchádzaní	„Cítim sa neisto, keď mám pocit, že sa posudzuje každý inak. Rád by som rozumel, čo rozhoduje.“

Pôvodný výrok	Záujmy hovoriaceho	Neutrálny výrok (preformulovanie)
6. Nikdy mi to neprinesie tak, ako mi sľúbil.	Potrebuje spoľahlivosť, istotu, dôveru	„Je pre mňa dôležité, aby som sa mohol na našu dohodu spoľahnúť. Čo by ti pomohlo, aby si to stíhal načas?“
7. Ak prídeš ešte raz neskoro, už na teba nebudem viac čakať.	Potrebuje rešpektovanie času, predvídateľnosť. Že dohoda platí	„Čas je pre mňa dôležitý. Mohli by sme sa dohodnúť, čo robiť, ak sa zdržíš?“
8. Prestaň na mňa robiť tie blbé grimasy!	Chce sa cítiť rešpektovaný, brať vážne, nebyť zosmiešňovaný	„Keď robíš tie grimasy, mám pocit, že ma neberieš vážne. Rád by som, aby sme sa rozprávali úprimne a brali sa vážne.“
9. Každú chvíľu hovoríš niečo iné, samozrejme, že ti už nikto neverí.	Potrebuje istotu, konzistentnosť, dôveru v komunikáciu	„Je pre mňa ťažké sa vyznať, keď sa veci často menia. Môžeme si ujasniť, čo teraz platí a ostať pri tom?“
10. Berie si moje veci, ako keby boli jeho a vôbec mu nenapadne sa opýtať.	Potrebuje rešpektovanie svojho vlastníctva, dohody, hraníc	„Vadí mi, keď si niekto berie moje veci bez opýtania. Mohli by sme sa dohodnúť, že sa vždy vopred opýtate?“