

ZKLIDNĚNÍ KONFLIKTU

1 Vnímejte počínající konflikt nebo projevení nesouhlasu. Neignorujte ho.

2 Odložte bezprostřední reakci. Zastavte se.

3 Snažte se zareagovat neutrálně, neunáhleným a neodsuzujícím tvrzením, aniž bychom zaútočili. Dejte druhému prostor k vysvětlení.

„Řekněte mi, co se děje?“

„Pojďme si promluvit o tom, co právě cítíte.“

4 Aktivně vyslechněte druhého. Věnujte mu plnou pozornost. Nepřipravujte si v hlavě protiargumenty.

5 Dejte najevo, že chápeme pohled na věc z druhé strany a že rozumíme tomu, proč to vyvolalo právě takové emoce.

6 Popište a identifikujte, čeho se konflikt týká. Zdůrazněte body společného zájmu obou stran.

„Zde je můj pohled na věc. ... Připadá mi, že nám oběma jde o ...“

„Ráda bych společně s vámi našla řešení, které by nám pomohlo dosáhnout co nejlepší kontroly nad symptomy, které vás trápí.“

7 Zamysleme se společně nad možnostmi řešení.

„Můžeme se společně zamyslet a dát dohromady nějaké možnosti řešení? Řekl bych vám, jaká jsou pro a proti jednotlivých možností.“

Vyjmenujte seznam možností, které se nabízí, a popište je. Nedávejme nejprve najevo, která je námi preferovaná možnost. Nechejme pacienta, aby se nad nimi mohl zamyslet. Druhou stranu bude nejspíše zajímat náš názor na věc.

„Já osobně se přikláním...“

8 Hledejme možnosti řešení, které nejvíce uspokojí zájem všech zúčastněných. V mnoha případech to nebude možnost, která by se nám zdála ideální z odborného hlediska, ale bude nejlepší pro pacienta (a jeho rodinu) v dané situaci.

„Možná bychom měli zvážit...“