



# Jak se připravit na náročné rozhovory?



Inspirováno [CupOfEmpathy.com](https://CupOfEmpathy.com)



# Připravte se předem, rozhovor pak půjde snadněji

Čeká Vás náročný rozhovor a máte obavy, jak jej zvládnete? Projděte si touto přípravou a získejte nad situací nadhled, díky kterému Vám pak rozhovor půjde lépe.



## Krok 1

# JAKÁ JE SITUACE?

Udělejte si v celé situaci jasno sami pro sebe. Co se stalo? Jak jste se cítili a co jste potřebovali?



### Co kdo řekl nebo udělal?

Pokuste se o čistý popis situace. Namísto „Pořád jen čučí do mobilu!“, popište, co se stalo – např. „Přišel domů v šest a do devíti se díval do mobilu.“



### Co jsem si o dané situaci / člověku myslel/a?

Napište si, co jste si o druhém mysleli. Jak jste jeho chování hodnotili a posuzovali – např. „Je tak sobecký!“ nebo „Úplně na mě kašle.“



### Jak jsem se cítil/a?

Uvědomte si, jak se cítíte, když se Vám hlavou honí myšlenky o této situaci nebo člověku? Pomohou Vám slova a pojmy na dalších stránkách.



### Co jsem potřeboval/a?

Nepříjemné pocity nejsou způsobené samotnou situací nebo chováním druhého, ale tím, že nějaké naše potřeby nejsou v danou chvíli naplněné. Jaké potřeby to byly ve Vašem případě? Pomohou Vám slova a pojmy na dalších stránkách.



### Co chci? O co žádám?

Když víte, co jste potřebovali, o co byste chtěli druhého požádat? Jaká akce by vedla k naplnění vašich potřeb? Pokud by mi například bylo líto, že se partner dívá do mobilu, protože bych s ním chtěla trávit čas, mohla bych požádat, jestli bychom si mohli chvíli povídat, něco uvařit nebo si zajít ven.



# Jak se můžeme cítit, když naše potřeby nejsou naplněné?

## **Fyzické pocity**

bolest, nemoc  
prázdnota  
bez dechu  
uboze, žalostně  
znechuceně

## **Frustrace**

podráždění  
netrpělivost  
nepříjemně  
zahlceně  
roztržitě, neklidně  
nervózně, napjatě

## **Rezignace**

znuděně  
odpojení  
otupěle  
chladně  
skepticky  
nepřítomně

## **Smutek**

melancholicky  
v depresi  
ve špatné náladě  
sklíčeně,  
zdeptaně  
zarmouceně

## **Únava**

vyčerpaně  
ospale  
poraženě  
vyhořeले

## **Lítost**

zklamání  
hořkost  
osaměle

## **Strach**

úzkost, napětí  
nervózně  
obavy  
panika  
znepokojení

## **Vztek**

hněv, zloba  
vztek, naštvání  
nenávisť  
závistivě  
žárlivě

## **Zoufalost**

bezmocně  
beznadějně  
nešťastně  
mizerně  
strašně

## **Zmatek**

nejistě  
nedůvěřivě  
ztraceně  
překvapeně

## **Stud**

provinile  
zahanbeně  
v rozpacích  
stydlivě

## **Zranění**

bolest  
citlivě  
zranitelně



# Jak se můžeme cítit, když naše potřeby jsou naplněné?

## **Fyzické pocity**

příjemně  
plní energie  
plní síly, života  
svobodně, volně  
aktivně, čile, živě

## **Spokojenost**

šťastně, krásně  
v pohodě, dobře  
příjemně, hezky  
v dobré náladě

## **Vděčnost**

potěšeně  
uspokojeně  
slastně  
pohnutě

## **Klid**

vyrovnaně  
sebejistě  
v rovnováze  
lehce  
cítím úlevu

## **Odpočinek**

odpočatě  
relaxovaně  
osvěženě  
uvolněně

## **Překvapení**

ohromeně  
udiveně

## **Zvědavost**

zaujatě  
pohlčeně

## **Veselost**

radostně  
rozpustile  
pobaveně  
potěšeně  
hravě, živě

## **Naděje**

optimisticky  
povzbuzeně  
posíleně  
odhodlaně

## **Hrdost**

pýcha  
vítězoslavně  
užitečně  
prospěšně  
naplnění

## **Nadšení**

fascinovaně  
vášnivě  
zapáleně  
inspirovaně  
okouzleně

## **Láska**

něžně  
zamilovaně  
vřele, vroucně

## **Přátelství**

nakloněni  
sdílně

## **Jistota**

silně,  
rozhodně  
otevřeně  
bezpečně  
cítím důvěru



# Potřeby a kvality, po kterých můžeme v životě toužit

## **Tělesné zdraví**

vzduch, voda  
potrava, světlo  
přístřeší, teplo  
ochrana (i citová)  
bezpečí  
pohyb, práce  
odpočinek, spánek  
dotek, sexualita  
zdraví  
prostor

## **Smysluplnost**

učení, rozvoj, růst  
přispívání, dávání  
naděje  
kreativita, inspirace  
účel, smysl  
jasnost, znalost  
soustředění

## **Harmonie**

klid, mír  
krása  
lehkost  
jednoduchost  
soulad  
čistota, pořádek  
vyváženost  
celistvost

## **Porozumění**

jasnost, vhled  
objevování  
zkušenost  
informace  
znalosti, učení  
moudrost  
přehlednost  
známost  
vědění

## **Autonomie**

možnost volby  
svoboda  
čas, prostor  
nezávislost  
samostatnost  
seberealizace  
individualita  
sebeurčení  
vliv na svůj život

## **Zábava**

živost, vitalita  
radost  
humor, smích  
volný čas  
pohodlí, relaxace  
vzrušení, stimulace  
hra, dobrodružství  
rituály

## **Síla, moc**

sebevědomí  
sebedůvěra  
sebeúcta  
důstojnost  
kompetence  
efektivita  
odolnost  
být respektován

## **Živost**

objevování  
vášeň  
spontaneita  
změna  
vitalita  
oslava  
truchlení

## **Spojení**

spolupráce  
vzájemnost  
reciprocita  
komunikace  
společnost  
patřit někam  
dávání a přijímání  
vidět, být viděn  
slyšet, být slyšen  
rozumět, být pochopen

## **Autenticita**

upřímnost  
čestnost  
pravdivost  
integrita  
transparentnost  
otevřenost  
sebe-vyjádření

## **Láska**

náklonnost, přijetí  
péče, blízkost  
soucit, citlivost  
ohleduplnost  
intimita, sexualita  
rodičovství  
partnerství, přátelství  
něha, dotek  
ocenění  
podpora

## **Jistota**

důvěra, bezpečí  
stabilita, řád  
předvídatelnost  
Jasnost, orientace

## **Požitek**

radost, potěšení  
humor, smích  
stimulace  
flow



## Krok 2

# EMPATIE

Zkuste se zamyslet nad tím, co prožíval v dané situaci ten druhý. Pomůže Vám to lépe pochopit jeho motivace.



### Jak se ten druhý v dané situaci cítil?

Zkuste se zamyslet, jaké pocity prožíval ten druhý? Možná byl po celém dni unavený. Nebo byl zahlcený vším, co musel řešit.



### Co ten druhý v dané situaci potřeboval?

Naše pocity (ať už příjemné nebo nepříjemné) jsou způsobené tím, že nějaké naše potřeby jsou naplněné či nenaplněné. A vše, co děláme, děláme proto, abychom své potřeby uspokojili. Zkuste se zamyslet, proč se ten druhý v dané situaci choval tak, jak se choval. Jakou potřebu tím chtěl naplnit? Možná byl unavený a chtěl si odpočinout. Nebo byl zahlcený a potřeboval „vypnout“ a nemluvit.



## Krok 3

# VYJÁDŘETE SE

Teď víte, co se stalo, jak jste se cítili a co jste potřebovali. Vyjádřete to slovy, která může druhý slyšet, aniž by se musel obhajovat nebo útočit.

Když jsi udělal(a) / řekl(a) .....

(popište situaci bez hodnotících slov)

Cítil(a) jsem se / byl(a) jsem .....

(vyjádřete své pocity)

Protože jsem potřeboval(a) .....

(vyjádřete své potřeby)

Myslíš, že bys mohl(a) .....

(zformulujte svou prosbu)

### **Dvě důležité poznámky:**

*Při vyjadřování pocitů dejte pozor na formulaci. Neříkejte: „Byla jsem smutná, protože jsi udělal / řekl .....“. Vede to většinou k obranné reakci druhého, namísto k motivaci poslouchat dál. Vyjádřete své pocity ve vztahu ke svým potřebám: „Byla jsem smutná, protože jsem potřebovala.....“*

*Vyjádřete svou prosbu jako návrh k diskusi, nikoliv jako příkaz. Jestliže druhý řekne „ne“, zjišťujte, co mu brání říct vám „ano“ – jaké jeho potřeby nejsou naplněné?*





## Krok 4

# VYTVOŘTE SI VHODNÝ PROSTOR

Přípravu máte hotovou. Počkejte ale s diskusí na ten správný okamžik.



### Máme oba kapacitu řešit složitou věc?

Počkejte na okamžik, kdy budete oba v pohodě. Kdy nebudete mít hlad, nebudete unavení, rozrušení nebo rozladění.



### Máme dostatek času?

Počkejte na okamžik, kdy budete mít oba dost času vše v klidu probrat. Kdy nebudete nikam spěchat, nebudete se už těšit do postele nebo nebudete čekat návštěvu tchyně.



### Máme vhodné podmínky?

Pro náročný rozhovor si zajistěte vhodné podmínky. Najděte místo, kde vás nebude nikdo rušit a v ideálním případě si vypněte mobily.



### Vyjádřete svůj záměr

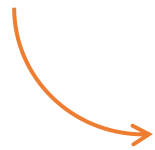
Řekněte druhému na rovinu, že vás něco trápí a chtěli byste si o tom promluvit. A zeptejte se, jestli je to pro něj v danou chvíli v pořádku.



## *Krok 5*

# NAUČTE SE TO JEŠTĚ LÉPE

Fungoval Vám tento postup? Je založený na principech nenásilné komunikace. Naučte se ji v on-line kurzu a průvodci nenásilnou komunikací.



[KomunikaceSrdcem.cz/Pruvodce](https://KomunikaceSrdcem.cz/Pruvodce)



# KDO JSEM?

Jmenuji se Irma Macháčová, jsem lektorka nenásilné komunikace a autorka On-line kurzu a průvodce nenásilnou komunikací.

Na svých kurzech, seminářích a tréninkových skupinách učím, jak díky komunikaci budovat kvalitní vztahy založené na důvěře a jak zvládat neshody a konflikty s větším klidem a nadhledem.

Já sama jsem tento způsob komunikace objevila již před mnoha lety a dodnes obdivuji jeho krásu a užitečnost. Díky nenásilné komunikaci mám krásný otevřený vztah se svým manželem i dětmi, dokážu se postavit za sebe v soukromém i pracovním životě a mám důvěru, že i když někdy komunikace drhne, mám nástroje, díky kterým se situace vyřeší k spokojenosti všech zúčastněných.

Věřím, že nenásilná komunikace pomůže i Vám!



Inspirováno CupOfEmpathy.com



**Poděkování:** K vytvoření tohoto průvodce mě inspirovala Marianne van Dijk (<https://cupofempathy.com>), jejíž web, FB i webináře vám velmi doporučuji ke shlédnutí.