



Slovní sebeobrana

Sam Horn

Rychlý přesun přes frustraci

Hrození je o písmeno kratší než ohrožení.

ANONYM

Co uděláte, když někdo řekne cosi nepřiměřeného nebo nevlídného?

Zůstanete zticha, protože nevíte, co říci? Vyslovíte svůj názor, jen abyste toho vzápětí litovali? Nebo přemýšlíte o dokonalé odpovědi cestou domů?

Je přirozené se bránit, pokud na vás někdo křičí nebo vás obviňuje z čehosi, co není vaše vina. Možná si pomyslíte: „To je nespravedlnost!“ nebo: „Byl to blbec,“ případně: „Museli by mě jinak platit, abych se tím trápil.“ Uvedené reakce, jakkoliv pochopitelné, záležitost pouze zhoršují. Proč? Neuvážlivý citový výlev vytváří atmosféru soupeřivosti a stupňuje negativní emoce. Projev prvotní reakce skutečně téměř vždy nadělá více škody než užítku.

Od této chvíle tedy bude naším cílem myslet dříve, než promluvíme. Tato kapitola nabízí několik způsobů pomoci, jak při řeči přemýšlet, abyste automaticky nevraceli ránu, když na vás někdo slovně zaútočí.

Ptejte se: „Jak bych se cítil?“

Všechny omyly, kterých jsem se dopustil, všechny hlouposti, jichž jsem byl svědkem, všechny chyby, které jsem udělal, jsou důsledkem konání bez rozmyslu.

ANONYM

Jak je možné naučit se *současně* jednat a přemýšlet? Jestliže pochopíte, že když jste na někoho rozzlobeni, díváte se zřejmě na celou záležitost jen ze svého hlediska. Abyste spatřili věci pohledem druhé osoby, použijte „frázi empatie“: „Jak bych se cítil?“, „Jak bych se cítil na jeho místě?“, „Jak bych se cítil, kdyby se to stalo mně?“ Síla této fráze spočívá v tom, že odstraňuje nepřátelské smýšlení, a pomáhá tak zakusit postavení člověka z druhé strany.

Chování toho druhého se vám nemusí líbit, ale fráze empatie vám pomůže ho chápat. Jak řekl Konfucius: „Čím více člověk ví, tím většího odpuštění je schopen.“ Najdete-li si čas ke zjištění důvodů nepříjemného chování, může to být první krok k jeho prominutí.

Obratě podrážděnost na empatii

Schopnost vcítit se je jedním z nejlepších ukazatelů dospělosti.

FRÁZE VERBÁLNÍHO KUNG-FU

Účastník semináře vylíčil úspěch s frází empatie následujícím způsobem.

Moje matka žije již tři roky v domově důchodců. Vždy jsem se děsil těch sobotních návštěv, protože nedělala nic jiného, než si jen stěžovala. Naříkala na svoji spolubydlící. Stěžovala si, že ji nikdo nikdy nechodí navštěvovat. Naříkala na bolesti a soužení. Pak jsem se pro sebe zeptal: „Jak bych se cítil, kdybych strávil sedm dní v týdnu osmnáct hodin denně na posteli? Jak by mi bylo, kdybych žil dva metry od někoho, koho ani nemám rád a kdo

pouští televizi tak nahlas, že sotva slyším vlastní myšlenky? Jak by mi bylo, kdyby běžely dny a žádné z mých dětí si nenašlo hodinku přijít mě navštívit? Jak bych se cítil, kdybych se každé ráno probouzel, všechno mě bolelo, a neviděl bych tomu konec?“ Otázky: „Jak bych se cítil?“ mě vyvedly ze sobecké nespokojenosti. Když jsem si našel čas a zauvažoval, jak asi vypadají matčiny dny, a pozastavil se nad tím, co všechno pro mě udělala, uvědomil jsem si, že nejmenší, co pro ni mohu já učinit, je strávit s ní pár hodin a být jí alespoň duchovní posilou.

Jestliže se vám nelíbí, jak k vám lidé přistupují, máte na výběr. Buď můžete zareagovat bez rozmyšlení a dopřát jim, co si zaslouží, nebo se můžete na okamžik zastavit, nahlédnout věci z jejich perspektivy a dopřát sobě klidu myslí.

Obrana versus lítost

Jestliže bychom se vždy snažili zacházet s ostatními svědomitě a po zralé úvaze, byl by účinek takového jednání na nás i na celou společnost nesmírný.

HENRY CHARLES LINK

Hlavní recepční jednoho velkého hotelu přispěla do Přeborů verbálního kung-fu při setkání po našem tréninku. „Práce na recepci nás občas může dohnat k zoufalství, protože jsme prvním místem styku s hosty. To znamená, že slycháme o všem, co se nepovedlo. Dozvídáme se o zpožděných letech, ztracených zavazadlech, čekání ve frontě v půjčovně aut. Dokonce musíme poslouchat stížnosti na počasí!

Den po našem školení se časně ráno u recepcie objevila ucouraná, ušpiněná dvojice a chtěli se ubytovat. Sdělila jsem jim, že to před třetí hodinou odpoledne není možné a že potrvá ještě několik hodin, než bude jejich pokoj k dispozici. Očividně vysílený mladík to nevydržel. „Chcete mi říct, že nemůžeme dostat rezervovaný pokoj? Jsme na svatební cestě a nespali jsme třicet šest hodin. Jsme tak unavení, že sotva stojíme na nohou.“

Snažila jsem se mu vysvětlit, že jsme na sto procent zaplnění velkou konferencí a že ta skupina odjede až po závěrečném obědě. Novomanžela to šokovalo. Zřejmě si myslel, že kdyby se se mnou hádal dostatečně nahlas a dlouho, přidělila bych mu nějaký volný pokoj. S jeho neodbytností rostla i moje podrážděnost.

Právě mi docházela trpělivost, když jsem si vzpomněla na náš seminář a uvědomila si, že беру зřetel pouze na své pocity. Položila jsem si otázku: „Jak bych se cítila, kdybych byla tak vyčerpaná, že bych stěží dokázala rozumně uvažovat, a někdo mi řekl, že budu muset čekat dalších šest hodin na klíče od pokoje? Jak by mi bylo, kdyby se Murphyho zákony rozhodly přeměnit mé líbánky na noční můru?“

Jakmile jsem uviděla jeho stranu mince, pocítila jsem nával soucitu k němu a jeho ženě. Ještě před minutou byl na obtíž a nyní jsem mu byla schopná odpustit, neboť jsem se vcítila do jeho situace. Dala jsem jim kupón na bezplatnou snídani a zařídila pro ně přístup do přijímacího salónku, aby se mohli převléknout do plavek a oddechnout si na pláži. Později toho dne se vrátili a děkovali mi za moji vstřícnost.“

Tato hotelová recepční vlastní zkušeností poznala hodnotu fráze empatie. Místo aby obtěžující lidi vypoklonkovala, vcítila se sama do jejich kůže a dokázala zareagovat s citem, bez opovržení.

Ptejte se: „Proč jsou tak neurvalí?“

Slabí nedovedou nikdy odpustit. Schopnost odpouštět je rysem silných.

MAHÁTMA GÁNDHÍ

Chcete se seznámit s další otázkou, která vám pomůže odpouštět a zapomínat? Jednoduše se zeptejte: „Proč jsou tak neurvalí?“

Se synem Andrewem jsme se zastavili v místní cukrárně. Chtěli jsme koupit dezert k jeho narozeninám. Obchod byl přeplněný lidmi a všichni si objednávali zmrzlinové poháry, mléčné koktejly nebo něco složitějšího. Za pultem byla jen naprosto vyčerpaná studentka. Obsluhovala, jak nejrychleji stačila, ale čím více spíchalala, tím pomaleji jí to šlo.

Po třiceti dlouhých minutách na nás konečně přišla řada. Požádala jsem ji o tři litry čokoládové zmrzliny. Naše objednávka byla zjevně poslední kapkou pro přepracovanou dívku. S rukama v bok se nevěřičně otázala: „Tři litry čokoládové zmrzliny?! Dovedete si představit, jak pracně se zmrzlina dostává z těch nádob?!“

Kdybych nebyla zastáncem verbálního kung-fu, lákalo by mě utrousit nemilosrdnou poznámku, kterou jsem měla na špičce jazyka: ‚Promiňte! Domnívala jsem se, že tohle je cukrárna.‘ Sarkastická odpověď by ani jedné z nás náladu nezlepšila. Zarazila jsem se (Lepidlo na jazyk) a v duchu se zeptala: „Proč řekla něco takového?“ Pochopila jsem, jak se cítí přetížena, a soucitně jsem se otázala: „Dnes to tu musel být náročný den, že?“

Její nepřátelství se vytratilo. Zhluboka si povzdychla a odpověděla: „To ano! Celý den tu jsem sama a je to bez přestání stejné od deseti dopoledne. Měli mě vystřídat už před hodinou, ale majitelka doteď nepřišla.“ Při plnění naší objednávky ze sebe nadále shazovala těžké břemeno únavy, a když jsme odcházeli, zeširoka se na nás usmála a zamávala nám. Taková je síla verbálního kung-fu. Zmíněná otázka nám oběma pomohla znovu získat pozitivní postoj.

Jak vám jsou tyto techniky prospěšné?

Budeš-li trpělivý v jediném okamžiku zloby,
unikneš stu dnům trápení.

ČÍNSKÉ PŘÍSLOVÍ

Otázky „Jak bych se cítil?“ a „Proč se tak chovají?“ vám pomohou reagovat citlivě, bez známek sarkasmu. I v případech, kdy si nejste jistí, co je příčinou něčího agresivního chování, vás pár sekund věnovaných zvážení jeho pohnutek může uchránit před vyslovením něčeho politováníhodného.

Jeden z účastníků seminářů se proti této myšlence ohradil: „Nesouhlasím. Když mi někdo jde na nervy, dám mu to pocítit! Proč bych si měl hrát na usmiřovatele, když ten druhý se chová nepřístojně?“

Tento muž nastolil problém, jenž vyjádřil humorista Ashleigh Brilliant v textu k obrázkovému vtipu: „Proč bych měl dělat kompromisy, když mám pravdu?“

Zajisté. Z jakého důvodu byste *měli* vynakládat čas a energii a zjišťovat, proč je někdo nevlídný? Protože je to pro vás prospěšné.

Na světě od nepaměti byli a vždycky budou lidé, se kterými je těžké pořízení. Virginia Satirová doporučovala: „Nesmíme dovolit, aby nás omezovaly ohraničené představy jiných lidí.“ Stejně tak nesmíme připustit, aby *naše* ohraničené představy omezovaly druhé. Netrpělivost je mnohdy vedlejším produktem neznalosti. Jestliže se chystáte osopit se na někoho, kdo zkouší vaši trpělivost, mějte na paměti, že vaše pohrdání může mít příčinu v neúplné znalosti jeho situace. Pokud někoho přimějete zaplatit za nepřístojnosti, budete platit *s ním*. Použitím fráze empatie se vystříháte špatné nálady a zabřednutí do konfliktu, který nelze vyhrát.

Co když se mýlí?

Častěji je lépe urážku přehlédnout než se za ni pomstít.

SENECA

Další skeptik přidal svůj názor: „Nijak mě to nepřesvědčuje. Co když ta zaměstnankyně cukrárny nemá špatný den? Co když je jen bohapustě neschopná? To si mám nevšímat jejího liknavého počínání?“

Dobrý postřeh. Jestliže vaše pokusy zvrátit špatnou obsluhu selžou, můžete si vybrat. Buď usoudíte, že konání druhé osoby nestojí ani za námahu s odvetou, odbydete celou záležitost pokrčením ramen a půjdete svou cestou. V opačném případě se zřejmě rozhodnete nestrpět a nepřehlížet takový přístup. Pokud je vašim přáním dohnat druhého k odpovědnosti za jeho činy, můžete zvětšit pravděpodobnost uspokojivého výsledku použitím následujících čtyř kroků konstruktivní stížnosti.

- Krok 1.** Odolejte nutkání neomalenému zaměstnanci vyhubovat. Jakýkoliv pocit spokojenosti z pokárání druhého je krátkodobý. Váš výbušný projev by v něm jen posílil názor, že lidé jsou hulváti, nemotivoval by ho k lepší obsluze a zničil by jakoukoli šanci na přívětivé řešení problému.
- Krok 2.** Zdvořile se zeptejte: „Jak se, prosím vás, jmenujete?“ Tato jednoduchá věta je v mnoha případech dostatečným podnětem k ohleduplnějšímu jednání. Proč? Vystoupil z anonymity. Uvědomuje si, že ho lze činit zodpovědným za nevychované vystupování.
- Krok 3.** Zmiňte se o svých zákaznických právech: „Chodím k vám nakupovat už dlouho a rád bych zůstal vaším zákazníkem. Mluvte se mnou tedy prosím slušně, abych měl chuť přijít zas.“
- Krok 4.** Jestliže se předcházející snahy o vytvoření příjemnějšího ovzduší minou účinkem, požádejte o nadřízeného. (Když není přítomen, chtějte jeho/její jméno, abyste mohli ve stížnosti pokračovat telefonicky nebo písemně.)

V případě, že se nadřízený dostaví, nepodlehnete touze kritizovat pracovníka. Pokud jste sami neurvalí při líčení nepřiměřeného chování, odpovědná osoba spíše uvěří vlastnímu zaměstnanci a podpoří jej. Incident nahlaste vlídným hlasem a můžete počítat s tím, že vás dotyčný vezme vážně.

Zůstaňte klidní a hovořte slušně, přesto však rozhodně. „Vím, že jste pyšní na svůj obchod, a proto jsem se domníval, že byste rád věděl o způsobech tohoto člověka, které s tím nejsou v souladu.“ Vysvětlete, co se stalo, a pak apelujte na zachování dobré pověsti podniku. „Rozhodl jsem se vás na to upozornit, neboť to neodpovídá kvalitě, o jakou usilujete. Dá se s tím něco provést?“

Ke stížnostem nadřízenému na nepatřičné chování zaměstnanců jsem se musela uchýlit jen v hrstce případů. Pokaždé jsem s malými obměnami použila výše uvedený postup a vedoucí se mohli přetrhnout, aby vynahradili hrubé jednání svých podřízených.

Mějte soucit

Můžeme prosadit svou, nebo být šťastní.

KURS KONÁNÍ ZÁZRAKU

Slovní sebeobrana se zakládá na filozofii, že je nejen možné, ale dokonce vhodnější být shovívavý v případě něčí nevrlosti. Nebo, jak radí dalajlama: „Chceš-li, aby byli druzí šťastní, měj soucit. Pokud chceš, abys byl ty šťastný, měj soucit.“ Jestliže vám někdo ubližuje, neospravedlňuje vás to k odplatě rovným dílem. Takové konání by vás oba pouze učinilo nešťastnými.

Goethe vyslovil myšlenku: „Zacházejte s lidmi, jako by byli, čím mají být, a pomůžete jim stát se, čím jsou schopni být.“ Když začnete k nepřijemným lidem přistupovat s empatií namísto podráždění, častokrát se vám podaří obrátit jejich nepřátelské naladění na harmonii, obelstíte hněv a následně budete šťastnější vy i ostatní.

Plán činnosti pro rychlý přesun přes frustraci

Představte si, že jste v kině a čekáte ve frontě na občerstvení. Dvě pracovnice za pultem nestačí vyhovovat požadavkům. Film každou chvíli začne a vypadá to, že na vás nepříjde řada, aniž byste nepromeškali začátek. Pomalá obsluha vás nijak netěší. Jak se rozhodnete zachovat?

SLOVA PROHRY

Budete rozmrzelí. *„Proč vedení nepřijme další zaměstnance? To je absurdní.“*

Budete netrpěliví a podráždění. *„Proč si nepospíší? Čekám už deset minut.“*

SLOVA DO HRY

Zareagujete citlivě. *„Pracuj, jak nejrychleji dovedou. Jenom je jich málo.“*

S pochopením se pokusíte vcítit do situace. *„Jak bych se cítil, kdybych obsluhoval takový dav?“*

SLOVA PROHRY

Obviníte je z nevhodného přístupu. *„Měli jste si uvědomit, že o ten film bude zájem, a zorganizovat posily.“*

Budete nadále pohlížet na věci pouze z vlastní perspektivy. *„Tohle je neschopná obsluha. Víckrát už sem nepřijdu. Nezaplatil jsem padesát korun, abych stál ve frontě.“*

SLOVA DO HRY

Uvolníte se a projevíte soucit. S úsměvem si objednáte: *„Mohl bych prosím dostat dva balíčky pražené kukuřice a ovocný koktejl?“*

Představíte si sebe na jejich místě, rychle se přesunete přes frustraci a odpustíte jim. *„Dovedu si udržet klidnou mysl a povznést se nad tuto malichernost. O nic vlastně nejde.“*

Přeložil Vladimír Novák