

SCHIMBĂ CONVERSAȚIA

Cele 17 principii de
rezolvare a unui conflict

Dana Caspersen este licențiată în știința medierii conflictului și lucrează pe plan internațional ca mediator, profesor și creator de metode pentru dialogul public. Este o dansatoare premiată, care a elaborat și interpretat lucrări de coregrafie în întreaga lume. Locuiește în Germania și la Vermont.

All rights reserved including the right of reproduction in whole or in part in any form.

Această ediție este publicată prin acordul cu Penguin Books, marcă a grupului editorial Penguin, o divizie a Penguin Random House LLC.

Changing the Conversation

Copyright © 2014 Dana Caspersen and Joost Elffers

Originally published by Portfolio/Penguin, a member of Penguin Group (USA) LLC.

© 2020 Editura ACT și Politon pentru prezenta ediție românească

Editura ACT și Politon

Str. Înclinată, nr. 129, Sector 5, București, România, C.P. 050202.

tel: 0723 150 590, e-mail: office@actsipoliton.ro

www.actsipoliton.ro

Traducător: **Beatrice Popescu**

Redactor: **Maria Nicula**

Tehnoredactor: **Teodora Vlădescu**

Coperta: **Marian Iordache**

Copyright Manager: **Andrei Popa**

Descrierea CIP

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României

CASPERSEN, DANA

Schimbă conversația / Dana Caspersen; trad.: Beatrice Popescu. -

București: ACT și Politon, 2020

ISBN 978-606-913-642-3

I. Popescu, Beatrice (trad.)

159.9

AVERTISMENT: Distribuirea, copierea sau piratarea în orice fel a acestei cărți nu este pedepsită numai prin lege, dar contravine și tuturor normelor și principiilor etice și sănătoase pe care un astfel de titlu le promovează. Ce fel de efect va avea energia pe care vreți să o transmiteți mai departe, dacă aceasta vine prin furt, ilegalitate și lipsă de respect față de autor și față de toți cei care au contribuit la crearea acestei cărți, astfel ca ea să ajungă la dumneavoastră? Împărtășiți cu ceilalți informațiile importante, valorile și lecțiile pe care le-ați aflat din acest material, într-un mod corect și responsabil.

SCHIMBĂ CONVERSAȚIA

Cele 17 principii de rezolvare a unui conflict

Dana Caspersen

Traducere din limba engleză
de Beatrice Popescu

 **ACT și Politon**

2020

Părinților mei,

cu dragoste și mulțumiri pentru felul în care m-au ajutat să ies
din numeroase încurcături.

MULȚUMIRI

Dana Caspersen

Mulțumesc tuturor celor care mi-au spus poveștile lor și m-au ajutat să văd posibilitatea existentă în orice conflict, profesorilor mei de la Institutul Woodbury, pentru înțelepciunea lor incisivă și flexibilă, și dansatorilor de pretutindeni, fiindcă mi-au arătat ce înseamnă să aplici o practică zilnică de transformare, indiferent de situație.

Mulțumiri deosebite lui Joost Elffer, fiindcă a propus acest proiect și i-a dat formă; lui Carolyn Carlson, minunatul editor de la Penguin; și, în cele din urmă, familiei mele, pentru tot.

Joost Elffers

Schimbă conversația reprezintă rezultatul unui mod radical de a produce o carte; nu există nicio ierarhie în termeni de conținut: conceptul, textul, editarea și forma sunt un tot unitar. Aceasta este ceea ce eu numesc o „producție orizontală”: toate aspectele sunt de importanță egală, și fiecare parte depinde și este susținută de cealaltă.

Aș dori să-mi exprim mulțumirea și aprecierea față de următoarele persoane: Dana Caspersen, pentru că mi-a încredințat lucrarea ei și mi-a permis să o vizualizez; Molly Davies, pentru că mi-a făcut cunoștință cu Dana; Caroln Carlson, editorul nostru de la Penguin, pentru că a avut inspirația să vadă ce va deveni această carte. Mulțumiri deosebite Patricie Childers, un designer extraordinar, care m-a ajutat, cu răbdare și printr-un efort susținut, să realizez conceptele de design pentru această carte, și lui Lindy Judge, pentru editarea ei atentă și pentru că a menținut acest proiect pe drumul cel bun.

CUPRINS

Introducere	10
Anti-principii și principii	16
Facilitează ascultarea și comunicarea	
1. Nu percepe atacul. Ascultă ceea ce se află în spatele cuvintelor	27
2. Rezistă impulsului de a ataca. Schimbă conversația din interior	41
3. Adresează-te celei mai bune laturi ale celeilalte persoane	55
4. Fă diferența între nevoi, interese și strategii	67
5. Recunoaște emoțiile. Consideră-le semnale	89
6. Fă diferența între recunoaștere și acord	109
7. Evită să faci sugestii atunci când ascuți	123
8. Fă diferența între evaluare și observație	135
9. Verifică-ți presupunerile. Renunță la ele dacă se dovedesc a fi false	147
Schimbă conversația	
10. Dezvoltă-ți curiozitatea în situații dificile	163
11. Presupune că un dialog constructiv este posibil, chiar și atunci când pare improbabil	173
12. Dacă agravezi lucrurile, oprește-te	193
13. Află ce se întâmplă, nu a cui vină este	205
Găsește modalități de a merge mai departe	
14. Recunoaște conflictul. Vorbește cu oamenii potriviți despre problema reală	223
15. Presupune că există opțiuni nedescoperite încă. Caută soluții pe care oamenii să le susțină din proprie inițiativă	235
16. Fii explicit în stabilirea acordurilor. Fii explicit atunci când se schimbă	245
17. Anticipează și fă planuri cu privire la eventualitatea apariției unui conflict	257

Conflictul

Nu poți schimba modul în care ceilalți oameni acționează în cazul unui conflict, iar de cele mai multe ori nu îți poți schimba situația.

Însă poți schimba ceea ce faci.

Folosind modalitățile de abordare prezentate aici, poți schimba felul în care decurg conversațiile.



Schimbând felul în care decurg
conversațiile, poți rezolva conflictele
ce apar în viață.

Această carte oferă 17 principii pentru rezolvarea conflictelor: instrumente practice pentru persoanele care se află în situații dificile.

*Privește orice conflict
ca pe o oportunitate.*

Punerea în practică a acestor principii ajută la transformarea modului în care se manifestă conflictul. Ele oferă o cale de a rezolva conflictul din interior, într-o manieră care funcționează pentru toți cei implicați. Principiile ne încurajează să privim conflictul ca pe un moment unic de oportunitate. Ele ne îndeamnă să recunoaștem că avem abilitatea de a manifesta curiozitatea și curajul de care avem nevoie pentru a evada din cercul atacului și al contraatacului și de a ne îndrepta, în schimb, cu toată grația și priceperea de care suntem capabili, către rezolvare.

Indiferent dacă citești capitolele din această carte în ordine sau nu, îți recomand să îți faci timp să rezolvi exercițiile. Abilitatea de a te angaja eficient în conflicte este o chestiune ce ține de exersare. Orice persoană care dorește să-și dezvolte această capacitate o poate face.

Conflictul poate fi util și inevitabil în același timp. Însă un conflict distructiv nu este nici una, nici alta.

anti-principiile



Fă ca ascultarea și comunicarea să fie dificile

1. Percepe atacul. Ignoră informațiile suplimentare oferite.
2. Atacă-l pe celălalt. Creează și susține tipare distructive.
3. Provoacă cea mai rea latură a celeilalte persoane
4. Confundă nevoile, interesele și strategiile.
5. Ignoră emoțiile sau exprimă-le într-un mod distructiv.
6. Presupune că recunoașterea înseamnă acord. Așadar, nu recunoaște nimic.
7. Fă sugestii în loc să ascuți.
8. Judecă oamenii. Încearcă să emiți aceste judecăți sub forma observațiilor.
9. Acționează pe baza presupunerilor tale, fără să le testezi.

Garantează stagnarea sau escaladarea distructivă

10. Adoptă o poziție rigidă. Nu încerca să înțelegi alte puncte de vedere.
11. Presupune că un dialog constructiv este imposibil.
12. Ignoră propriile contribuții la problemă. Agravează lucrurile.
13. Învinovățește pe cineva. Împiedică înțelegerea completă a situației.

Împiedică orice evoluție pozitivă

14. Ignoră conflictul. Vorbește cu persoanele nepotrivite. Evită problema reală.
15. Presupune că nu există opțiuni bune. Mulțumește-te cu soluții nesatisfăcătoare.
16. Stabilește acorduri vagi sau nu stabili niciun fel de acord.
17. Ignoră posibilitatea unui viitor conflict. Nu elabora niciun plan cu privire la modalitatea de abordare.



principiile

Facilitează ascultarea și comunicarea

1. Nu percepe atacul. Percepe ceea ce se află în spatele cuvintelor.
2. Rezistă impulsului de a ataca. Schimbă conversația din interior.
3. Adresează-te celei mai bune laturi ale celeilalte persoane.
4. Fă diferența între nevoi, interese și strategii.
5. Recunoaște emoțiile. Consideră-le semnale.
6. Fă diferența între a recunoaște și a fi de acord.
7. Evită să faci sugestii atunci când ascuți.
8. Fă diferența între evaluare și observație.
9. Testează-ți presupunerile. Renunță la ele dacă se dovedesc a fi false.

Schimbă conversația

10. Dezvoltă-ți curiozitatea în situații dificile.
11. Consideră că un dialog constructiv este posibil, chiar și atunci când pare improbabil.
12. Dacă agravezi lucrurile, încetează.
13. Află ce se întâmplă, nu a cui este vina.

Identifică modalități de a continua

14. Recunoaște conflictul. Vorbește cu oamenii potriviți despre problema reală.
15. Presupune că există opțiuni încă nedescoperite. Caută soluții pe care oamenii le vor susține din proprie inițiativă.
16. Fii explicit în stabilirea acordurilor. Fii explicit atunci când se schimbă.
17. Anticipează și plănuiește în vederea apariției unui viitor conflict.

Facilitează ascultarea

și comunicarea

Strămătușa mea Marie m-a învățat că, atunci când împletești și firele de lână se încurcă, este o greșeală să încerci să desfaci nodul trăgând de un singur fir.

Firele de lână se află într-o relație complicată. Încercarea de a rezolva problema prin eliberarea unui singur fir va spori cu siguranță complexitatea nodului, acesta devenind și mai dificil de desfăcut.

Trebuie să înțelegi complexitatea încâlcirii de fire înainte să descoperi o soluție posibilă pentru a desface nodul.

Inițial, am încercat și eu metoda cu un singur fir, crezând că, dacă eliberam firul, restul nodului se va descurca de la sine. În schimb, am privit cum nodul devenea din ce în ce mai strâns și mai complicat, așa că am fost nevoită să apelez la foarfece. La un moment dat, am obosit să tot văd cum se repetă povestea și am încercat metoda propusă de strămătușa mea. Am încercat să privesc nodul în complexitatea lui, pentru a încerca să descâlcesc firele.

Am început să îmi dau seama de ce se formase nodul.

Este tentant ca, într-un conflict, să încercăm să descâlcim firele înainte să înțelegem de ce a apărut nodul și din ce este compus. Poate că vrem să ne considerăm ca fiind în afara cauzelor problemelor cu care ne confruntăm: ceea ce ne displace, lucrurile cu care nu suntem de acord sau pe care nu le înțelegem. Poate fi tentant să credem că putem rezolva problema doar îndepărtându-ne de persoanele sau situațiile nedorite, sau îndepărtându-le pe ele de noi.

Însă rareori lucrurile funcționează astfel. Avem nevoie de poveștile altor oameni pentru a ne da seama cum să acționăm într-un conflict. Nu contează dacă acești oameni nu ne plac, dacă nu avem încredere în ei, dacă nu avem încredere în capacitatea lor de înțelegere sau dacă îi iubim. Poveștile lor, în relație cu povestea noastră, ne vor spune de ce are loc conflictul. Poveștile lor ne pot ajuta să înțelegem cum ar putea arăta o soluție eficientă.

Trecerea de la certitudine la investigare

Încearcă să afli ce se întâmplă

Chiar și atunci când crezi că înțelegi situația, întreabă-i și pe ceilalți care sunt implicați ce se întâmplă cu ei. Asta nu înseamnă că trebuie să asști la un recital despre ceea ce cred ei că ai făcut greșit. Asta înseamnă să îi rogi să-ți spună cum au perceput ei situația, ce este important pentru ei și de ce este important. Apoi fă și tu același lucru, cât mai clar și fără să învinuiești pe nimeni.

Bineînțeles că inițierea sau desfășurarea unei conversații productive în cadrul unui conflict dificil s-ar putea să fie imposibilă uneori. Poate că ne îngrijorăm că vom agrava lucrurile, că nu vom ști ce să facem sau că vom pierde teren. Tentația de a evita să recunoști conflictul sau de a continua ostilitățile odată ce acestea au început poate fi puternică. Și totuși, nu suntem condamnați să repetăm la nesfârșit același tipar distructiv.

Putem să alegem. Putem să ne implicăm în tipare conflictuale care încurajează ruperea relațiilor, violența și scăparea oportunităților sau putem să decidem să urmăm o cale diferită. Cu atenție și exercițiu, putem să ne dezvoltăm abilitatea și voința de a începe acele conversații dificile și de a face cunoștință cu nodul încurcat al conflictului într-un mod eficient și benefic.

Putem să ne dăm seama ce are de spus conflictul.

Șapte întrebări cu care să începi conversația

Începe fiind dispus să auzi povestea celuilalt și să i-o relatezi pe a ta. Fie că este vorba despre o conversație calmă sau despre una care seamănă mai mult cu o ceartă, un prim pas este să inspiri adânc și să treci de la lupta pentru a-ți apăra poziția la discuția despre experiența avută.

Este dificil să ascuți în timpul unui conflict. Avem tendința ca, în timp ce interlocutorul vorbește, noi să exersăm deja în minte ce vrem să spunem. Ascultă însă cu adevărat. Pune întrebări cu intenția de a înțelege. Mai jos sunt câteva întrebări care te vor ajuta să descoperi ce alimentează conflictul și ce transformare pozitivă poate să apară din acea încurcătură.



Alege întrebările care se aplică cel mai bine situației tale și folosește-le atât pentru cealaltă persoană, cât și pentru tine.

1. Cum înțelegi tu situația?
2. Care este cel mai important lucru pentru tine în această situație?
3. De ce este important pentru tine?
4. Cum crezi că ar arăta un rezultat bun?
5. Care sunt obstacolele din calea obținerii acestui rezultat?
6. Ce ai dori să se întâmple acum?
7. De ce este acest lucru important pentru tine?

Principiul **1**

Anti-principiul

**Percepe atacul.
Ignoră informațiile
suplimentare oferite.**

Principiul

**Nu percepe atacul.
Ascultă ceea ce se află
în spatele cuvintelor.**

Principiul „Nu percepe atacul” se referă la felul în care percepem lucrurile: *ce alegem să auzim în timpul unui conflict și cum auzim ceea ce se spune?*

Modul în care ascultăm ne ajută să stabilim nu numai ceea ce auzim și trăim, ci și ceea ce este posibil într-o anumite situație.

Cercul vicios format din atac, apărare și contraatac domină adesea acțiunile din timpul unui conflict. Acest principiu ne sugerează să evadăm din acest cerc vicios și să schimbăm ceea ce vrem să auzim. Ne sugerează să exersăm să nu mai percepem atacul atunci când suntem atacați. Aceasta nu este o încurajare naivă de a ignora o amenințare reală, ci un îndemn de a ne schimba mentalitatea față de persoana cu care ne aflăm în conflict. „Nu percepe atacul” ne propune să fim atenți la adevărata substanță a problemei. În loc să percepi atacul, ascultă ceea ce oamenii încearcă să spună cu adevărat, chiar dacă o fac prost.

Întreabă-te:

***Dacă nu ai spune-o de parcă m-ai ataca,
cum ar suna?***

Impulsul din spatele acestui principiu nu este unul moral. Nu este vorba despre a fi drăguț, despre a-ți ignora propriile nevoi sau despre a te pune într-o situație periculoasă. Impulsul este unul practic. În loc să ne blocăm în ineficientul cerc vicios al atacului și contraatacului, „Nu percepe atacul” ne îndeamnă să intrăm în contact cu ceea ce este exprimat la un nivel profund și util. Cu siguranță, ne vom da seama când suntem atacați, însă, dacă suntem atenți exclusiv la atacul din discursul oamenilor, atunci ne pierdem timpul cu o chestiune de importanță secundară. A asculta dincolo de percepția atacului necesită să facem alegerea de a ne angaja într-o acțiune diferită.

Concentrează-te

să auzi „de ce”

Să asculți dincolo de atac nu este ușor. Pare contraintuitiv. Și totuși, dacă scopul tău este de a reduce aspectele distructive ale unui conflict și de a te îndrepta către o rezolvare, refuzul de a percepe atacul este extrem de eficient.

Lărgeste-ți câmpul atenției.

Ignoră pentru moment cum și ce se spune și concentrează-te cu atenție asupra lui „de ce.” Fă acest lucru atât pentru tine cât și pentru cealaltă persoană, chiar și atunci – mai ales atunci – când te simți rănit sau furios.

Exemple ale unui gând ce poate fi exprimat ca o formă de atac sau fără atac:

Atac:

„Ce rost are? Oricum nu mă ascuți niciodată.”

„Imigranții ne iau locurile de muncă și ne epuizează resursele.”

„Dacă v-ar păsa de copiii de la această școală, nu ați intra în grevă.”

„Te urăsc, mamă, nu mă lași niciodată să fac nimic.”

„Nu vreau ca femeia aia să fie în casă atunci când copiii sunt la tine.”

Fără atac:

„Vreau să îți spun ceva foarte important. Vreau să mă asculți.”

„Mi-e teamă că îmi va fi dificil să îmi găsesc o slujbă, din cauza politicilor actuale cu privire la imigrație.”

„Mă îngrijorează foarte mult modul în care acest conflict dintre școală și profesori îi afectează pe copii.”

„Mamă, am nevoie de mai multă autonomie în viață.”

„Mă îngrijorează felul în care noua ta relație îi va afecta pe copii.”

Gândește-te la un anumit exemplu de atac și întreabă-te:

„Dar dacă nu aș percepe atacul?”

Ce aș auzi în schimb?”

Îmbunătățirea abilității noastre de a efectua această transpunere permite conflictului să devină mai puțin copleșitor, în timp real. Ne oferă spațiul necesar pentru a ne accesa capacitatea de ascultare în cadrul unor situații dificile. Fie că este vorba despre familie, locul nostru de muncă, comunitatea în care trăim sau națiunea de care aparținem, această abilitate ne oferă ocazia de a auzi ceea ce este important, nu doar ceea ce se spune.

O modalitate
de a exersa

Încearcă să traduci această afirmație, astfel încât să elimini atacul:

„Mereu îmi subminezi autoritatea în fața copiilor. Doar fiindcă tu nu ai curaj să mergi până la capăt atunci când trasezi limite, nu înseamnă că nu au nevoie de ele.”



O traducere posibilă:

„Cred că trebuie să le stabilim mai multe limite copiilor. Mă îngrijorez că le trimitem mesaje ambigue, și mă simt furioasă și frustrată atunci când nu mă sprijini în tentativele de a trasa niște granițe.”

Alegerea

Percepi atacul





Auzi informația

Principiul 2

Anti-principiul

**Atacă-l pe celălalt.
Creează și susține
tipare distructive.**



Principiul

**Rezistă impulsului
de a ataca. Schimbă
conversația din interior.**

Refuzul de a te implica în cercul vicios al atacului și contraatacului poate părea nesăbuit, poate chiar periculos, și chiar imposibil într-o situație conflictuală.

Putem schimba natura conversației la care participăm, rezistând impulsului de a ataca, chiar dacă ceilalți continuă să pună în practică metodologia atacului și contraatacului. Conflictul distructiv înseamnă o comunicare blocată. În cadrul unui conflict, oamenii încearcă să exprime acele lucruri care sunt importante pentru ei. Adesea reușesc să le exprime ineficient, neclar și jignitor, ceea ce poate distrage orice persoană implicată de la subiectul real al discuției. „Rezistă impulsului de a ataca” nu înseamnă să renunțăm la putere sau să nu ne protejăm. Înseamnă că putem să schimbăm tema conversației, trecând de la distragerea cauzată de atac la ceea ce este important la un nivel mai profund.

Comunică fără să ataci

Atunci când te afli în acel moment de furie sau teamă în care impulsul de a ataca te copleșește, întrerupe lanțul evenimentelor, îndreptându-te în direcția opusă. Nu ataca și nu te ascunde. Ia decizia de a face altceva. Pășește în vârtoarea și dezordinea conflictului, păstrând flexibilitatea inimii și a minții intactă. Exprimă clar ceea ce este important pentru tine, în loc să-l ataci pe celălalt. În loc să încerci să îți aperi poziția, încearcă să vezi ce anume te-a determinat să adopți poziția în care te afli în acel moment.

Atac:

1. Ești furios că fiul sau fiica ta nu a finalizat o sarcină pe care a fost de acord să o îndeplinească.

„Ce este în neregulă cu tine? De câte ori trebuie să-ți spun să faci curat în bucătărie după ce termini? M-am săturat de tine, ești leneș și nu ai nici pic de respect pentru ceilalți.”

2. Nu ești de acord cu partenerii tăi de afaceri în privința metodelor de angajare.

„Continuați să angajați versiunile voastre în miniatură! Nu înțelegeți că această companie trebuie să crească? Nu aveți nicio idee despre ce înseamnă să formezi o echipă eficientă. Nu-i ca și cum ți-ai alege un tovarăș de pahar!”

3. Tu și frații tăi sunteți într-un conflict iscat de felul în care ar trebui să gestionați averea tatălui după moartea acestuia.

„Nu înțeleg cum poți să te gândești să vindem casa. Poate pentru tine nu înseamnă mare lucru, însă eu nu sunt pregătit să aruncăm pur și simplu munca de-o viață a tatălui nostru. E clar că nu înțelegi, însă familia este mai importantă decât banii.”

Fără atac:

„Sunt atât de furios și dezamăgit că nu ai făcut curat în bucătărie după ce ai terminat. Când avem o înțelegere, mă aștept să o respectăm amândoi. Dacă ai vreo problemă cu planul stabilit, vreau să îmi spui.”

„Haideți să vorbim despre criteriile pe care le folosim în procesul de angajare a personalului nou. Mi se pare că noii angajați au abilități și viziuni similare celor de care dispunem deja. Vreau ca această companie să crească, și, pentru a face asta, avem nevoie de o gamă cât mai largă de abilități și idei.”

„Mi-e așa dor de tata. Este aproape insuportabil pentru mine să mă gândesc că va dispărea și casa. Înțeleg că va fi dificil dacă ne hotărâm să nu vindem, însă ai fi de acord să discutăm și să vedem dacă există și alte opțiuni care să fie avantajoase pentru noi toți?”

O modalitate
de a exersa

Încearcă să completezi spațiile goale din următoarea propoziție atunci când simți că ești gata să ataci.

Folosește propoziția pentru a elimina atacul din ceea ce vrei să comunici. Apoi, găsește un mod firesc de a o spune.



Când (evenimentul declanșator)
a avut loc, m-am simțit
(emoțiile mele), fiindcă (nevoile sau
interesul meu) sunt foarte
importante pentru mine.
Ai fi dispus să (solicită o acțiune
fezabilă)?

Dacă se strecoară vreo nuanță de atac în afirmația ta, încearcă să o reformulezi.

De exemplu:

1. atac

„Când [te-ai comportat ca de obicei, ca un leneș, și nu ai făcut curat (evaluarea caracterului, nu descrierea unui eveniment)], am simțit că [aș vrea să te pedepsesc pentru tot restul anului (strategie, nu emoție)], fiindcă [vreau să nu te mai porți ca un copil răsfățat (strategie și evaluare, nu o nevoie)]. Ești dispus [să te schimbi și să te maturizezi (solicitare vagă)]?”

2. atac

„Când [faceți angajări în mod iresponsabil (evaluarea caracterului, nu descrierea unui eveniment)], simt că [îmi vine să urlu (strategie, nu emoție)], fiindcă [am nevoie să conștientizați situația (strategie și evaluare, nu nevoie)]. Ați fi dispuși să [nu vă mai comportați ca niște idioți egoiști și să vă gândiți măcar o dată la companie (evaluare și solicitare vagă)]?”

3. atac

„Când [văd că te pregătești să arunci tot ceea ce a construit tata (presupunere cu privire la intenție, nu descrierea unui eveniment)], simt [că tot ce vrei sunt banii (presupunere cu privire la intenție, nu o emoție)], fiindcă [în mod clar nu îți pasă de familie la fel de mult cât îmi pasă mie (evaluare deghizată ca nevoie)]. Ai fi dispus să [te gândești și la altcineva, nu numai la tine (solicitare vagă)]?”

Fără atac

„Când [am venit acasă și am văzut bucătăria murdară], m-am simțit [furios și dezamăgit], fiindcă [este important pentru mine să ne respectăm înțelegerile]. Ai fi dispus să [reluăm termenii înțelegerii făcute și să vorbim despre ce am putea face ca acest lucru să nu se mai întâmple]?”

Fără atac

„Când [văd că persoanele angajate au abilități și viziuni similare celor pe care deja le avem], mă simt [frustrat, fiindcă vreau ca această companie să aibă diversitatea necesară pentru a se dezvolta]. Ați fi dispuși să [discutăm despre nevoile companiei și cine ar putea să le satisfacă cel mai bine]?”

Fără atac

„Când [mă gândesc că trebuie să vindem casa], mă simt [atât de trist, fiindcă vreau să cinstesc munca de o viață a tatei și să găesc o modalitate de a rămâne conectat cu el]. Ai fi dispus [să luăm în considerare și alte opțiuni, în afara vânzării, care ar fi benefice și pentru tine]?”

Pentru ca un conflict să devină o oportunitate, fii dispus să exprimi în mod clar lucrurile problematice. Evită limbajul specific atacului. Conflictul distructiv pare uneori inevitabil, fiindcă obiceiul nostru de a răspunde este adânc înrădăcinat în noi.

Totuși,
obiceiurile noastre