

# 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.

## CUPRINS

Introducere	10
<b>Anti-principii și principii</b>	<b>16</b>
<b>Facilitează ascultarea și comunicarea</b>	
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
<b>Schimbă conversația</b>	
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
<b>Găsește modalități de a merge mai departe</b>	
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

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 aş 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**

