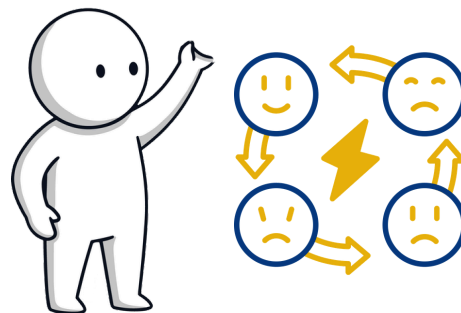


1) Emoce nepopírejte, pojmenujte
Bez emocí to nejde - a právě proto je to někdy těžké. Když emoce pojmenujete, ztratí sílu a můžete se bavit o tom co je potřeba udělat.

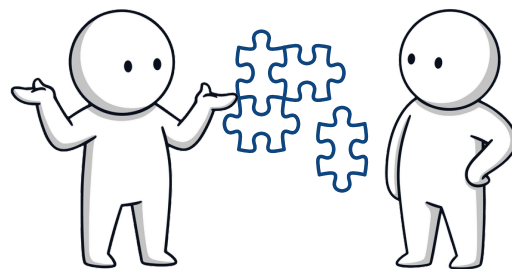


2) Popisujte, jako by vaši situaci natáčela kamera

Situaci popisujte bez hodnocení a nálepek. Mluvte o tom co, kdy a kde bylo řečeno/uděláno. Pomůže vám to získat odstup a možnost pokračovat v konverzaci.

3) Těžkostí nejsou lidé, ale problém

Místo hodnocení druhé strany se zaměřte na to co se nedaří nebo nefunguje. Když pojmenujete problém mezi vámi, můžete ho začít řešit.



4) Přemýšlejte o kontextu situace

To, co lidé říkají, je často jen špička ledovce. Pod tím jsou potřeby, zájmy, strachy a zkušenosti - a právě tam bývá klíč k dohodě.

5) Otevřená otázka je cesta k porozumění

Ptejte se, když si nejste jistí. V konfliktech si často domýšlíme, co informace a pojmy od druhé strany znamenají.

Často tak dochází ke zbytečným nedorozuměním.



**Pro další informace o konfliktech a mediaci
si stáhněte aplikaci. Mediacce bez hranic**

© 2026

