

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 1.

Ášter 19. 4. 2016

Víte, jak průměrný zaměstnanec stráví asi 37 % svého pracovního času jednáním s nepřímými, kdy i d lidmi? To je průměrná týdenní pracovní doba plných 14,8 hodin, tedy téměř patnáct hodin jednání s negativními partnery.

Všichni jistě známe úskalí jednání na ústečcích. Ale podívejme se na to z druhé strany. Ze strany zaměstnance onoho ústečce. Takový člověk v podstatě jedná s nespokojenými a rozhořčenými lidmi celý den. Když hodinu frontu na pokladnu, tak většinou nepřistoupíte k nepřátelské s okouzlejícím úsměvem a vtipnou poznámkou na úvod konverzace. Stejněmu jednání jsou vystaveni například pokladní v samoobsluhách, reklamanti ústečníci všeho druhu, policisté, pracovníci v telefonních službách, bezpečnostní pracovníci v obchodech a mnozí další – jistě vás napadne plno jiných povolání, kde převládá jednání s rozhořčenými lidmi. Co s tím? Jak se zachová? Jak mluvit? Zkusme se na jejich taktiku podívat a třeba pochopit, použít se, a i když z jejich manuálu chování využít. Člověk se rozčiluje jinak, každý reaguje jinak. Někdo křičí, někdo nadává, někdo vyhrožuje a uráží. Všichni reakce pramení z jediného důvodu – strach, vztek a potřeba kontroly situace. V jednání s ústečníkem nejsme vždy schopni mít situaci pod kontrolou, ústečník rozhoduje o nás. V jednání s policistou zas převládá strach a vědomí, že on – dle práva – má nad námi (určitou, byť limitovanou) moc, a že o nás rozhodovat. I když má agrese u některých lidí první reakcí na vyhrocenou situaci, tak bohužel většinou nefunguje. Taková situace málokdy skončí produktivním výsledkem přijatelným pro obě strany. Jestliže jednáme s rozhořčeným člověkem, musíme využít jednání jeho, a zvolit vhodnou verbální reakci. Zkušenosti, znalosti, možnosti. Samozřejmě, zkušený člověk už intuitivně ví, jak jednat, ví, co má říci a o čem mluvit. Díky mnoha podobným situacím je schopen v nejlepší reakci a upravit konverzaci správným směrem. Pokud máme dobré znalosti, víme, jaká slova použít, jaký tón hlasu, intonaci, jak upravit rychlost projevu. Lze rovněž odhadnout podle postoje, podle chování, podle toho, kam se druhý dívá, jeho rozpoložení a případně i úmysly. Díky tímto zkušenostem a znalostem jsme schopni předem odhadnout své možnosti. Jak daleko zajít. Čeho využít ve svých prospěších. V ten správný čas. Jak situaci upravit vstředem komunikací tím správným směrem, využít všech dostupných možností k co nejoptimálnějšímu vyřešení daného problému. GRETA Pokračování příště