PROBLEMATICKÃ• KONVERZACE - 1.

ÃšterÃ½, 19 Ä•ervenec 2016

VÃ-te, Å¾e prÅ¯mÄ›rnÃ½ zamÄ›stnanÃ½ Ä•lovÄ›k strÃ¡vÃ- aÅ¾ 37 % svÃ©ho pracovnÃ-ho Ä•asu jednÃ¡nÃ-m s nepÅ™Ã-jem dost rozÄ•ilenÃ½mi lidmi? To je pÅ™i Ä•tyÅ™icetihodinovÃ© tÃ½dennÃ- pracovnÃ- dobÄ› plnÃ½ch 14,8 hodin, tedy tÃ©mÄ›Å™ hodin jednÃ¡nÃ- s negativnÃ-mi partnery.

VÅ¡ichni jistÄ› znÃ¡me ÃºskalÃ- jednÃ¡nÃ- na ÃºÅ™adech. Ale podÃ-vejme se na to z druhÃ© strany. Ze strany zamÄ›stna onoho ÃºÅ™adu. TakovÃ½ Ä•lovÄ›k v podstatÄ› jednÃ¡ s naÅ¡tvanÃ½mi Ä•i rozhorlenÃ½mi lidmi celÃ½ den. KdyÅ¾ stojÃ-te h frontu na poÅ¡tÄ›, tak vÄ›tÅ¡inou nepÅ™istoupÃ-te k pÅ™epÃ¡Å¾ce s okouzlujÃ-cÃ-m ÃºsmÄ›vem a vtipnou poznÃ¡mkou na Ã konverzace. StejnÃ©mu jednÃ¡nÃ- jsou vystaveni napÅ™Ã-klad pokladnÃ- v samoobsluhÃ¡ch, reklamaÄ•nÃ- ÃºÅ™ednÃ-ci v druhu, policistÃ©, pracovnÃ-ci v telefonnÃ-ch servisech, sekuriÅ¥Ã¡ci v obchodech a mnozÃ- dalÅ¡Ã- â€“ jistÄ› vÃ¡s napadne pl jinÃ½ch povolÃ¡nÃ-, kde pÅ™evaÅ¾uje jednÃ¡nÃ- s rozÄ•ilenÃ½mi lidmi. Co s tÃ-m? Jak se zachovat? Jak mluvit? Zk se na jejich taktiku podÃ-vat a tÅ™eba pochopit, pouÄ•it se, Ä•i nÄ›co z jejich manuÃ¡lu chovÃ¡nÃ- vyuÅ¾Ã-t. KaÅ¾dÃ½ Ä•lovÄ rozÄ•iluje jinak, kaÅ¾dÃ½ reaguje jinak. NÄ›kdo kÅ™iÄ•Ã-, nÄ›kdo nadÃ¡vÃ¡, nÄ›kdo vyhroÅ¾uje Ä•i urÃ¡Å¾Ã-. VÅ¡echny tyto z jedinÃ©ho dÅ¯vodu â€“ strach, vztek a potÅ™eba kontroly situace. V jednÃ¡nÃ- s ÃºÅ™ednÃ-kem nejsme vÅ¾dy schopni mÃ pod kontrolou, ÃºÅ™ednÃ-k rozhoduje o nÃ¡s. V jednÃ¡nÃ- s policistou zas pÅ™evÃ½Å¡Ã- strach a vÄ›domÃ-, Å¾e on - dle prÃ nad nÃ¡mi (urÄ•itou, byÅ¥ limitovanou) moc, a mÅ¯Å¾e o nÃ¡s rozhodovat. I kdyÅ¾ mÅ¯Å¾e bÃ½t agrese u nÄ›kterÃ½ch li prvnÃ- reakcÃ- na vyhrocenou situaci, tak bohuÅ¾el vÄ›tÅ¡inou nefunguje. TakovÃ¡ situace mÃ¡lokdy skonÄ•Ã- produktivnÃ-m vÃ½sledkem pÅ™ijatelnÃ½m pro obÄ› strany. JestliÅ¾e jednÃ¡me s rozÄ•ilenÃ½m Ä•lovÄ›kem, musÃ-me pÅ™izpÅ¯sobit svÃ© jeho, a zvolit pÅ™imÄ›Å™enou verbÃ¡lnÃ- reakci. ZkuÅ¡enosti, znalosti, moÅ¾nosti SamozÅ™ejmÄ›, zkuÅ¡enÃ½ Ä•lo intuitivnÄ› vÃ-, jak jednat, vÃ-, co mÅ¯Å¾e oÄ•ekÃ¡vat. DÃ-ky mnoha podobnÃ½m situacÃ-m je schopen vybrat tu nejlepÅ¡Ã- re a upravit konverzaci sprÃ¡vnÃ½m smÄ›rem. Pokud mÃ¡me dobrÃ© znalosti, vÃ-me, jakÃ¡ slova pouÅ¾Ã-t, jakÃ½ tÃ³n hlasu intonaci, jak upravit rychlost projevu. Lze rovnÄ›Å¾ odhadnout podle postoje, podle chovÃ¡nÃ-, podle toho, jak a kam se druhÃ½ dÃ-vÃ¡, jeho rozpoloÅ¾enÃ- a pÅ™Ã-padnÄ› i Ãºmysly. DÃ-ky tÄ›mto zkuÅ¡enostem a znalostem jsme schopni pÅ™ odhadnout svÃ© moÅ¾nosti. Jak daleko zajÃ-t. ÄŒeho vyuÅ¾Ã-t ve svÅ¯j prospÄ›ch. V ten sprÃ¡vnÃ½ Ä•as. Jak situaci uprav vÃ©st komunikaci tÃ-m sprÃ¡vnÃ½m smÄ›rem, vyuÅ¾Ã-t vÅ¡ech dostupnÃ½ch moÅ¾nostÃ- k co nejoptimÃ¡lnÄ›jÅ¡Ã-mu vyÅ™ danÃ©ho problÃ©mu. GRETA PokraÄ•ovÃ¡nÃ- pÅ™Ã-Å¡tÄ›