

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 1.

Červenec 2016

Víte, jaké průměrný zaměstnaný člověk 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 nadvětřnými a rozhořčenými lidmi celý den. Když hodinu frontu na poště, tak většinou nepřistoupíte k nepřátelství 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 dělat. 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, jak a 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 svůj prospěch. V ten správný čas. Jak situaci upravit vstředem komunikaci tím správným směrem, využít všech dostupných možností k co nejoptimálnějšímu vyřešení daného problému. GRETA Pokračování příště