

## PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 2.

Čtvrtek, 28. října 2016

Vážná lid, se kterými jsme (nejen) v pracovním kontaktu se dělíme do tří skupin: Normální - Problematičtější - Zvláštní. Mezi normální patří milá, bezproblémová a spolupracující. Problematičtější jedinci jsou arogantní, agresivní, a otevřeně negativní. Zvláštní lidé se navěky usmívají, ale mají podléhající myšlenky. Snaží se získat informace, které by mohli v budoucnu použít proti nám.

Určitě jste se už zúčastnili konverzace, kde mluvíte s člověkem a přemýšlíte, proč je do vás jen tak blesk jakoukoli záminkou, aby mohl vybuchnout. Co v takové situaci dělat? Použijte frázové typy: „Mám to tak špatně,“ „Chápu vás, postoj (přístup/ náhled/ rozhořčení/ situaci), ovšem“ „Je mi líto, ale to takhle berete“

Vážná lid nechce slyšet problémy, ale vysvětlení. Tím, že problémů pustíte pochopení situace, odvrátíte argumentaci a můžete vysvětlit situaci z vašeho pohledu. Následující rozdělíme na čtvrtky a problematické lidi plus návrhy, jak se v dané situaci zachovat, lze využít nejen v pracovním procesu, ale i v rodině (i když někdy jiných) vztazích. Problematické lidi lze rozdělit následně: 1. Ti, co si vás snaží stát, jsou negativní, vymlouvají se, stávají jen kritizující; Jak na ně: vyslechnout, zděraznit své problémy, a orientovat se na podstatné konkrétní věci a okoly (tito lidé mají tendenci generalizovat a plácát nesmyslně a dlouho o ničem) 2. Ti, co vás jednoduše lápou, vášně znají, vášně by dělali lápe, srovnávají vás stáje s někým, snaží se oslnit vašimi domovními vyhrávkami - vysoce postavenými známými; Jak na ně: odsouhlasit jejich domovní, pochválit je za kompetentnost, přiměřeně tam kompliment. Musíte být přímí a detailní ve vysvětlování vašeho postoje. 3. Pasivní lidé sami nic neudělají, nenavrhnou, nechají dělat vášně na práci druhých; Jak na ně: Ptejte se jich, nedávejte jim možnost na vášně, ale ptejte se jich, co by oni konkrétně udělali, radili, navrhovali. Využijte ticha - když oni nemluví, nesnažte se ani vy. 4. Velký boss - agresivní, vášně musíme být po jejich, za každých okolností, jakáchkoli podmínek; Jak na ně: Aktivně vyslechnutí, nechat je vymluvit, vypustit veškerou jejich agresi; teprve pak jim v klidu vysvětlit svůj postoj a náhled. Je důležité zaujmout podléhající pozici, aby se necítili ohroženi. GRETA