

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 2.

Čtvrtek, 28. července 2016

Většina lidí, se kterými jsme (nejen) v pracovním kontaktu se dá rozdělit do tří skupin: Normální - Problematická - Záludní. Mezi normální patří lidé, co jsou milí, bezproblémoví a spolupracují. Problematická jedinci jsou arogantní, agresivní, a otevřeně negativní. Záludní lidé se navenek usmívají, ale mají podle myšlenky. Snaží se zjistit co nejvíce informací, které by mohli v budoucnu použít proti nám.

Určitě jste se už zúčastnili konverzace, kde mluvíte s člověkem a přemýšlíte, že dotyčný jen čeká, až vás záminku, aby mohl vybuchnout. Co v takové situaci dělat? Použijte fráze typu: "Mám to tak být, ale..." "Chápu vás postoj (přístup/ názor/ rozhodnutí/ situaci), ovšem..." "Je mi líto, že to takhle berete, kašpárka!" ale... Většina lidí nechce slyšet příkazy, ale vysvětlení. Tím, že přepustíte situaci, odvrátíte agresivní argumentaci a můžete vysvětlit situaci z vašeho pohledu. Následující rozdělení nařazených a problematických lidí plus návrh, jak se v dané situaci zachovat, lze využít nejen v pracovním procesu, ale i v rodinných (či jakýchkoli jiných) vztazích. Problematické lidi lze rozdělit následně: 1. Ti, co si vědomě stávají negativní, vymlouvají se, stále jen kritizují; Jak na ně: vyslechnout, zděraznit skutečný problém, a orientovat se na podstatné, konkrétní věci a úkoly (tito lidé mají tendenci generalizovat a plácát nesmyslně a dlouho o ničem) 2. Ti, co vědomě vědí líp, vědomě znají, vědomě by dělali lépe, srovnávají vás stále s někým, snaží se oslnit vašimi domostmi a připadně vyhrávají vysoce postavenými známými; Jak na ně: odsouhlasit jejich domosti, pochválit je kompetentnost, připřidit sem tam kompliment. Musíte být přesní a detailní ve vysvětlování vašeho postoje. 3. Pasivní lidé, kteří sami nic neudělají, nenavrhnou, nechají dělat vědomě na práci druhé; Jak na ně: Ptejte se jich, nedávejte jim možnosti na výběr, ale ptejte se jich, co by oni konkrétně udělali, radili, navrhovali. Využijte ticha - když cizí nemluví, nesnažte se ani vy. 4. Velký boss - agresivní, vědomě musí být po jejich, za každých, jakýchkoli podmínek; na ně: Aktivní vyslechnutí, nechat je vymluvit, vypustit veškerou jejich agresi; teprve pak jim v klidu vysvětlit svůj postoj a názor. Je dobré zaujmout podřízenou pozici, aby se necítili ohroženi. GRETA