

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 1.

Ášter 19. 2016

Víte, jaké problémy mají zaměstnanci? Lovák stráví 37 % svého pracovního času jednáním s nepříjemnými lidmi? To je průměr týdně - pracovníci tráví 14,8 hodin, tedy téměř 2 hodiny denně s negativními partnery.

Všichni jistě známe škálu jednání na úrovni. Ale podvejme se na to z druhé strany. Ze strany zaměstnání onoho úřadu. Taková lovák v podstatě jedná s navštěvujícími a rozhořčenými lidmi celá den. Když stojí u fronty na práci, tak většinou nepříjemnostem te k nepříteli s okouzujícími směsmi a vtipnou poznámkou na úroveň konverzace. Stejně tomu jednání jsou vystaveni například pokladní v samoobslužkách, reklamanté - úředníci v druhu, policisté, pracovníci v telefonních službách, bezpečnostní pracovníci v obchodech a mnozí další - ať jistě vás napadne například povolání, kde průměrně jedná s rozhořčenými lidmi. Co s tím? Jak se zachovat? Jak mluvit? Zkuste se na jejich taktiku podívat a třeba pochopit, proč se na ně chová takto. Každá z těchto rolí reaguje jinak, někdo káždě, někdo nadává, někdo vyhrožuje a uráží. Všichni tyto z jediného důvodu - strach, vztek a potřeba kontroly situace. V jednání s úředníkem nejsme vždy schopni mít pod kontrolou, úředník rozhoduje o nás. V jednání s policistou zas průměrně strach a v domě, ať on - dle práva nad námi (určitou, byť limitovanou) moc, a má právo o nás rozhodovat. I když má právo být agrese u některých lidí první reakcí na vyhrocenou situaci, tak bohužel většinou nefunguje. Takové situace majílokdy skončit produktivně - výsledkem průměrně pro obě strany. Jestliže jednáme s rozhořčeným člověkem, musíme připravit své srdce, a zvolit vhodnou verbální reakci. Zkušenosti, znalosti, možnost Samozřejmě, zkušenosti a intuitivně vědět, jak jednat, vědět, co má dělat. Dá se mnoha podobných situací je schopen vybrat tu nejlepší a upravit konverzaci správně směrem. Pokud máme dobré znalosti, vědět, jaká slova používat, jaká tón hlasu a intonaci, jak upravit rychlost projevu. Lze rovněž odhadnout podle postoje, podle chování, podle toho, jak a kam se druhá strana pohybuje, jeho rozpoložení a případně i úmysly. Dá se tímto zkušenostem a znalostem jsme schopni připravit odhadnout své možnosti. Jak daleko zajít. Čeho využít ve své prospěch. V ten správně čas. Jak situaci upravit včas komunikací tímto směrem, využít všechny dostupné možnosti - co nejoptimálněji - mu vydat jeho problém. GRETA Pokračování - pokračování