

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 1.

Ášter 19. července 2016

Víte, jaké problémy mají zaměstnanci? Lovák stráví 37 % svého pracovního času jednáním s nepříjemnými lidmi? To je průměr. Tyto číselné údaje z průzkumu pracovníků v ČR - pracovníci pracují průměrně 14,8 hodin, tedy téměř 15 hodin denně - s negativními partnery.

Všichni jistě známe škálu jednání na úrovni adech. Ale podvejme se na to z druhé strany. Ze strany zaměstnání onoho úřadu. Taková lovák v podstatě jedná s navítvanými a rozhorlenými lidmi celá den. Když stojí u fronty na práci, tak většinou nepříjemně se k němu chovají lidé s okouzujícími úsměvy a vtipnou poznámkou na konverzaci. Stejně tomu jednání jsou vystaveni například kladná pokladna v samoobslužkách, reklamanté, úředníci v druhu, policisté, pracovníci v telefonních službách, bezpečnostní pracovníci v obchodech a mnozí další - ať už jistě vás napadne například povolání, kde průměrně jedná s rozdílnými lidmi. Co s tím? Jak se zachovat? Jak mluvit? Zkuste se na jejich taktiku podívat a třeba pochopit, proč se tak chovají - využití. Každá část úlovy rozděluje jinak, každá reaguje jinak. Někdo káždě, někdo nadává, někdo vyhrožuje úřadům. 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 už on - dle práva nad námi (úřaditou, byt 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 přijatelným pro obě strany. Jestliže jednáme s rozdílným úředníkem, musíme připravit své úřady, a zvolit vhodnou verbální reakci. Zkušenosti, znalosti, možnost Samozřejmě, zkušenosti a intuitivně vědět, jak jednat, vědět, co má dělat očekávat. Dá se mnoha podobných situacích je schopen vybrat tu nejlepší reakci a upravit konverzaci správným směrem. Pokud máme dobré znalosti, vědět, jaká slova použít, jaká tón hlasu a intonaci, jak upravit rychlost projevu. Lze rovněž odhadnout podle postoje, podle chování, podle toho, jak a kam se druhá strana dívá, 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 správný čas. Jak situaci upravit včas komunikací tím správným směrem, využít všechny dostupné možnosti - co nejoptimálnějším způsobem vyřešit daného problému. GRETA Pokračování jednání - pokračování