

PROBLEMATICKÁ KONVERZACE - 1.

Ášter 19. července 2016

Víte, jaké problémy mají zaměstnanci? Lovák stráví 37 % svého pracovního času jednáním s nepřátelými lidmi? To je průměrná četnost hodinová denně - pracovní dobou plných 14,8 hodin, tedy téměř 14 hodin jednáním s negativními partnery.

Vážíme si vás, ale podvějme se na to z druhé strany. Ze strany zaměstnání onoho "člověka". Taková "lovák" v podstatě jedná s našimi lidmi celý den. Když stojí na frontě, tak většinou nepřátelými lidmi. Když je v obchodě, tak s "člověkem" a vtipnou poznámkou na konverzaci. Stejně tomu jednání jsou vystaveni například pokladní v samoobsluhách, reklamanté, "člověci" v druzích, policisté, pracovníci v telefonních službách, bezpečnostní pracovníci v obchodech a mnozí další. "člověci" jsou napadáni všemi směry, kde průměrně jednání s "člověkem" lidmi. Co s tím? Jak se zachovat? Jak mluvit? Zkuste se na jejich taktiku podívat a třeba pochopit, proč se tak chová. Když "člověka" rozáílují jinak, každá reaguje jinak. Někdo kámi, někdo nadává, někdo vyhrožuje, někdo uráží. Všechny tyto z jediného důvodu - strach, vztek a potřeba kontroly situace. V jednání s "člověkem" nejsme vždy schopni mít pod kontrolou, "člověka" rozhoduje o nás. V jednání s policistou zas průměrně strach a v domě, "člověka" 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 vyhozenou situaci, tak bohužel většinou nefunguje. Takové situace majílokdy skončit produktivně - většinou sledkem průměrně pro obě strany. Jestli "člověka" s rozáílením "člověkem", musíme průměrně sobě svá jeho, a zvolit průměrně verbální reakci. Zkušenosti, znalosti, možnost Samozřejmě, zkušenosti "člověka" intuitivně vědět, jak jednat, vědět, co má "člověka" očekávat. Dá se mnoha podobných situacích je schopen vybrat tu nejlepší reakci a upravit konverzaci správně směrem. Pokud máme dobré znalosti, vědět, jaká slova používat, jaká tón hlasu, intonaci, jak upravit rychlost projevu. Lze rovněž odhadnout podle postoje, podle chování, podle toho, jak a kam se druhá strana dívá, jeho rozpoložení a průměrně i "člověka". Dá se tímto zkušenostem a znalostem jsme schopni průměrně odhadnout svá možnost. Jak daleko zajít. Čeho využít ve své prospěch. V ten správně čas. Jak situaci upravit, většinou komunikaci tímto směrem, využít všechny dostupných možností - co nejoptimálněji - mu vydat daného problému. GRETA Pokračování - průměrně