

Cum gestionezi situațiile dificile

Atunci când abordezi probleme dificile, este esențial ca mesajul să fie transmis într-o manieră suportivă, iar modul în care este transmis să nu înrăutățească relațiile interumane.

Pregătirea este esențială

- ◆ Gândește-te care ar fi cele mai pozitive rezultate. Rezultatul cel mai important este ca interlocutorul să simtă o motivație pozitivă de a acționa și să cunoască ce trebuie să facă.
- ◆ Fii asertiv.

Structura discuției

1. Treci la subiect
2. Transmite mesajul în mod clar, nu "masca" mesajului.
3. Oferă partenerului tău de conversație timpul necesar pentru a procesa mesajul: tăcerea este OK. Clarificați împreună care sunt următorii pași și parcurgeți împreună.

Reacții posibile ale receptorului

Frustrare sau furie:

- ◆ Păstrează calmul, rămâi obiectiv și suportiv în mod sincer.
- ◆ Explică contextul general. Este vorba de o problemă importantă sau una ne semnificativă?
- ◆ Fii atent cu adevărat la problemele interlocutorului și abordează-le corespunzător.
- ◆ Înțelege-i nevoile.
- ◆ Pe măsura posibilității, menține un accent pozitiv și comunică în termeni pozitivi și de viitor: "Să vedem ce putem face..."

Reacții emoționale:

- ◆ Fii calm și binedispus. Păstrează o atmosferă suportivă.
- ◆ Oferă-i posibilitatea interlocutorului să-și recupereze starea de calm.
- ◆ Oferă o pauză, dacă este oportun.
- ◆ Manifestă empatie, arată-i interlocutorului că înțelegi și recunoști dificultățile cu care se confruntă.
- ◆ Propune o reuniune după ce te asiguri că partenerul a avut suficient timp pentru a "internaliza" tot ceea ce a fost abordat la etapa precedentă.