

JAK SOBIE PORADZIĆ Z EMOCJAMI W FIRMIE

Okiełznać szefa



W POPRZEDNIM NUMERZE FAB-A PISAŁEM CO ZROBIĆ, KIEDY PUSZCZAJĄ NAM NERWY. TERAZ ZGODNIE Z ZAPOWIEDZIĄ ZASTANOWIMY SIĘ, W JAKI SPOSÓB PORADZIĆ SOBIE Z EMOCJAMI „NABYWCY WEWNĘTRZNEGO” I ZBUDOWAĆ DALSZE POZYTYWNE RELACJE.



Czasem trzeba pozwolić drugiej osobie na wyładowanie emocji.

Co robić, kiedy ktoś (klient) jest zdenerwowany? W relacjach z innymi bardzo ważną rolę odgrywa, aby osoba, która się z nami kontaktuje, pomimo różnych, czasami napiętych sytuacji, miała poczucie, że to co mówi jest ważne i druga strona w pełni ją rozumie. Jak zatem sprawić, by „trudna wymiana zdań” nie przerodziła się w konflikt personalny i zamiast stworzyć perspektywy rozwiązania sytuacji, spowodowała wielkie straty emocjonalne?

UDUSIĆ ROZMÓWCĘ

Pewnie nie raz drogi Czytelniku chciałeś, przynajmniej w wyobraźni, udusić swojego rozmówcę, ponieważ nie docierały do niego twoje jakże wymowne argumenty. A może widziałeś sytuację emocjonalną, w której każda ze stron miała swoją rację i wszyscy starali się przekonać, że to ich zdanie jest ważniejsze? Jeżeli miałeś do czynienia z jedną z powyższych sytuacji, to doskonale wiesz, jak może się ona zakończyć. Dla większości osób trudna sprawa

powoduje poczucie nadużytego zaufania, konflikt, zerwaniem relacji lub nawet zmianę pracy. Człowiek z natury jest istotą emocjonalną i dlatego często dochodzi do walk emocji. Co zrobić, aby je okiełznać u rozmówcy, nie dać się sprowokować, zachowując spokój i dobre relacje nawet po trudnej konwersacji? Jest na to sposób, jednak wymaga od nas pracy i konsekwencji.

Wyobraź sobie sytuację. Jest piękny poranek, właśnie przyjechałeś do pracy. Masz dobry humor wszystko

idzie spokojnie, aż tu nagle telefon. Dzwoni do ciebie klient (szef), który właśnie dowiedział się, że jego samochód jeszcze nie wrócił z serwisu, a miał być wczoraj wieczorem. Skoro zarządzasz flotą, mogłeś coś zrobić żeby nie doszło do takiej sytuacji. Jednak doskonale zdajesz sobie sprawę z tego, że zrobiłeś wszystko co mogłeś, ale nic to nie dało. To jest twój punkt widzenia. Natomiast twojego rozmówcę to nic nie obchodzi, jego zdaniem to ty zawałiłeś sprawę. Co zrobić?

ZŁOŚĆ

LUB RACJONALNOŚĆ

Najczęstszym błędem jaki popełniamy w takich sytuacjach jest natychmiastowe tłumaczenie się. Jeszcze rozmówca nie wyładował swoich emocji, a my już dajemy mu nasze, powtarzamy, nasze rozwiązania, albo co gorsze opisywanie całego zajścia.

Dlaczego jest to błąd? Ponieważ nasz mózg został tak skonstruowany, że może być skoncentrowany tylko na jednej czynności: albo się złości, albo myślimy racjonalnie. Niestety, w przypadku gniewu nie myślimy racjonalnie, ponieważ całą uwagę mózgu pochłaniają emocje. Co powinniśmy zrobić, kiedy jak byk atakuje nas klient? Przede wszystkim należy pozwolić, aby rozsztoszczona osoba uwolniła swoje emocje.

Daje to niesamowity efekt, ponieważ jak piszą neuropsychologowie, uwolnienie emocji pozwala wyładować cały ładunek, który nasz rozmówca nagromadził zanim do nas zadzwonił. Warto pamiętać, że zadzwonienie było ostatnim działaniem naszego szefa. Najpierw się dowiedział, potem zdenerwował, następnie wyrobił sobie jakieś zdanie na nasz temat, itd. A dopiero na końcu zadzwonił. Zrobił to, aby powiedzieć o swoim niezadowoleniu.

Początkowa faza rozładowania emocji zabiera „agresorowi” energię i polepsza jego samopoczucie. Ponadto, co jest dobrą informacją, nasz rozmówca trochę się zmęczył. Kiedy mamy „podmęczonego klienta”, możemy przejść do kroku drugiego: reaguj początkowo ze zrozumieniem.

Wprawdzie przetrwaliśmy pierwszy atak, ale to nie koniec. Kiedy nasz klient wylewa swoje emocje, my powinniśmy mu w tym pomóc. Ważne, aby reagować na to co mówi ze zrozumieniem. Kilka lat temu, pracując dla jednej firm, pracownicy wypracowali sobie powiedzenie

pomagające im w fazie relacji z rozsztoszczonym szefem. Pamiętam, że było to „Lekarz kazał przytakiwać”. Bardzo dobrze się sprawdzało. Oczywiście nie mówili tego wprost rozmówcy, ale w swoich myślach.

ODDAĆ AGRESOROWI?

Kiedy klient wyładowywał swoje emocje oni patrzyli na niego i powtarzali sobie w myślach „Lekarz kazał przytakiwać, lekarz kazał przytakiwać”. Powiedzenie to odciągało uwagę od własnych emocji, stwarzało dystans do słów „agresora” i sprawiało wrażenie potakiwania (pracownicy potakiwali głowami), czyli zgody z tym co mówi druga osoba. Każdy z nas może opracować podobny, swój własny sposób.

A co się mówi w takim razie klientowi? „Widzę, że jest pan zdenerwowany”, „Rozumiem, że może się pan czuć zdenerwowany”. itp. Ważne, aby w początkowej fazie nie próbować radzić, ponieważ „agresor” chce wylewać swoją złość, a nie słuchać.

No dobrze pozwoliliśmy klientowi wyrzucić emocje, zapewniliśmy, że go rozumiemy i szanujemy, co dalej? Weź głęboki oddech i próbuj zachować spokój. Przetraweś napór emocji, byłeś dzielny, ale to nie koniec. Teraz jest rzecz najważniejsza, ponieważ tutaj najczęściej legną ci, którzy myśleli, że sobie poradzą z trudnym rozmówcą. Nic mylnego.

Po rozładowaniu napięcia jest tendencja do oddania tego co dostaliśmy od rozmówcy, więc kiedy tylko nadarza się okazja chcemy wygarnąć klientowi, żeby wiedział, że nas wkurzył. Wprawny rozmówca wie, że teraz trzeba zachować jeszcze większy spokój i głęboko oddychać, aby uwolnić napięcie i swoje emocje bez ataku drugiej strony. Pamiętaj, aby nie wyzywać „agresora” w myślach, ponieważ możesz się dodatkowo zdenerwować i nie chcąc coś powiedzieć, czego będziesz żałował. Myśl o sobie, a nie o napastniku. Zaproponuj przejście do możliwości rozwiąza-

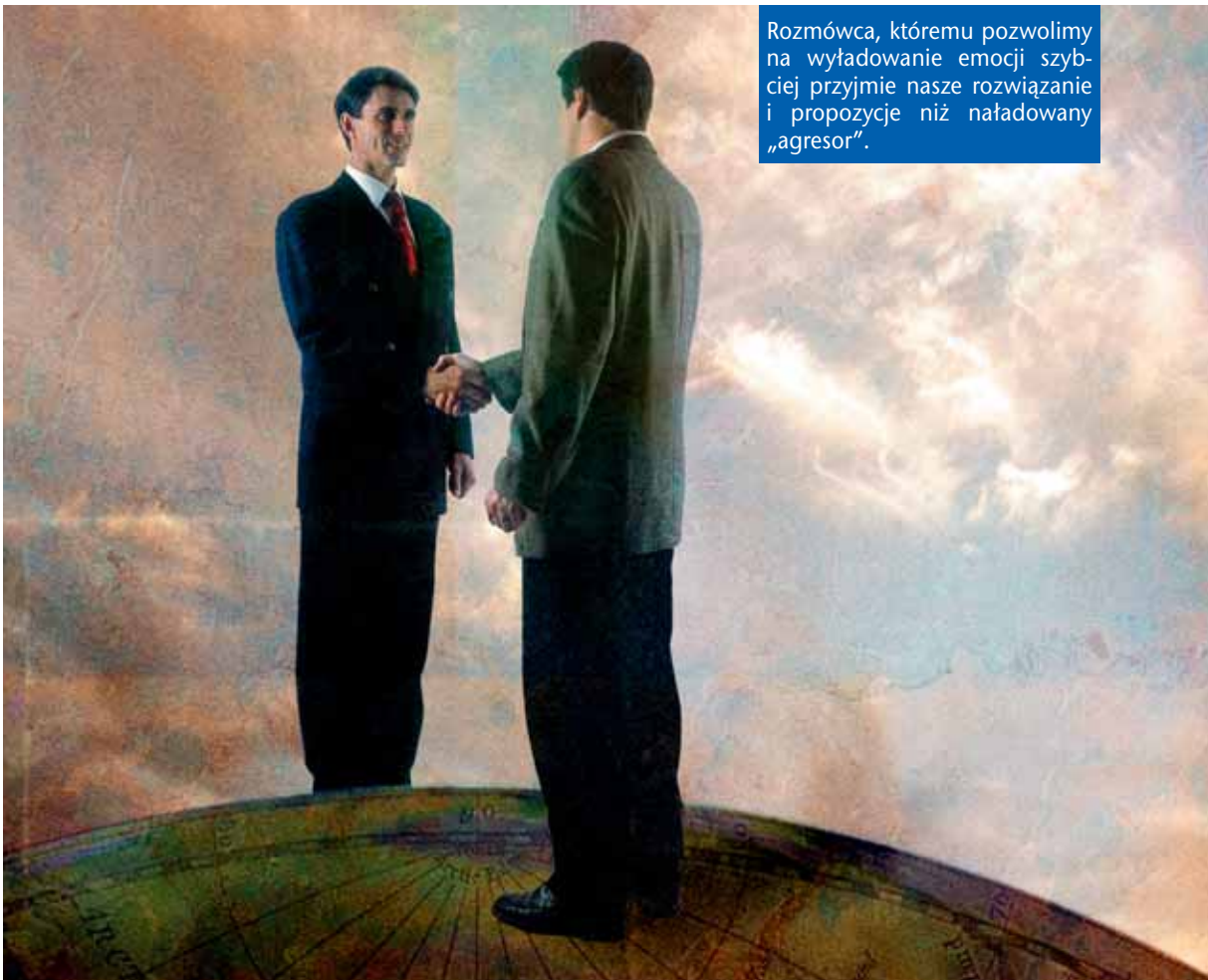
Rozmówca, któremu pozwolimy na wyładowanie emocji szybciej przyjmie nasze rozwiązanie i propozycje niż naładowany „agresor”.

nia. Całą rozmowę czekałeś na to, aby przedstawić swój pomysł na załagodzenie sytuacji. Teraz jest na to przestrzeń. Poradziłeś sobie z emocjami rozmówcy, który je wyładował, uchroniłeś siebie przed zgubnymi komentarzami i tłumaczeniami. Teraz możesz z czystym sumieniem znaleźć wyjście z problemu. Oczywiście jeżeli je masz. Jeśli nie, możesz zawsze zapytać, co można zaradzić.

Warto zauważyć, że trzy z wspomnianych kroków pomagają radzić sobie z emocjami, a dopiero czwarty koncentruje się na rozwiązaniu problemu. I jestem przekonany, że rozmówca, któremu pozwolimy na wyładowanie emocji szybciej przyjmie nasze rozwiązanie i propozycje niż naładowany „agresor”.

Piotr Benedyk
Time for Team

TIMEFORTEAM
DEVELOPMENT CONSULTANTS



Fot. Archiwum