



2. VORBEȘTE LA PERSOANA ÎNTÂI

Folosește fraze care încep cu „eu”, nu cu „tu”, pentru ca interlocutorul să nu se simtă pus la zid. De asemenea, explică clar efectul asupra ta, pentru ca interlocutorul să înțeleagă de ce este nevoie să își schimbe comportamentul.

EXEMPLU: „Mă deranjează când ridici tonul la mine dacă greșesc ceva. Mai ales dacă mai sunt și alte persoane în preajmă. Mă simt pus(ă) la colț și e neplăcut.” E mai bine decât să spui: „Tot timpul urlu.”

3. VORBEȘTE LA OBIECT ȘI NU EXAGERA LUCRURILE.

Dă exemple clare și concrete privind comportamentul care te deranjează. Pe cât posibil, limitează-te la fapte, pentru a preveni polemicile. Evită cuvintele precum „niciodată” și „tot timpul”. Nu aduce în discuție probleme vechi, ci limitează-te, pe cât posibil, la situația actuală.

EXEMPLU: „Ieri, când stăteam la cantină, mi-ai atras atenția asupra acestei greșeli de față cu toți colegii.”

4. PRECIZEAZĂ EFECTUL ASUPRA TA

Explică efectul asupra ta.

EXEMPLU: „Nu mai sunt sigur(ă) pe mine dacă am senzația că nu am voie deloc să greșesc.”

SUȘTINE-ȚI PUNCTUL DE VEDERÉ

și evită astfel conflictele

Mulți oameni din acest sector nu prea sunt obișnuiți să spună ce le place și ce nu le place. Observăm că, din acest motiv, pot apărea tensiuni. Acestea pot crește, ducând la situații neplăcute și nedorite. De exemplu, Maria, care lucrează într-o seră și o deranjează faptul că Peter se răstește la ea când greșește ceva. Iată niște sfaturi pe baza acestui exemplu:

1. ALEGE MOMENTUL POTRIVIT

- Dacă îți vine greu, poți pregăti sau exersa mai întâi conversația cu o persoană de încredere.
- Alege un moment și un loc liniștit, fără alte persoane în jur. Respiră adânc, îndreaptă-ți spatele și stai ferm cu tălpile pe podea: în felul acesta vei simți că ai mai multă putere.
- Nu amâna prea mult deschiderea discuției, ca să nu crească prea mult nivelul de iritare.



5. PUNE-TE ÎN LOCUL INTERLOCUTORULUI ȘI ASCULTĂ CE ARE DE SPUS

Oferă-i interlocutorului posibilitatea de a-și spune propria versiune. Încearcă să te pui în locul său.

EXEMPLU: „Știu că vrei să lucrăm cât se poate de bine.”

6. SPUNE CE AȘTEPTĂRI AI DE LA INTERLOCUTOR SAU PROPUNE SĂ CĂUTAȚI ÎMPREUNĂ O SOLUȚIE.

Trecutul nu se mai poate schimba: așadar, e inutil să ne tot gândim la ce a fost. Concentrează-te mai ales pe stabilirea unor acorduri pentru viitor.

- Dacă vrei să stabilești clar niște limite, precizează concret cum crezi tu că ar trebui să se schimbe comportamentul: „Data viitoare când greșesc ceva, aș vrea să mă iei deoparte și să îmi explici pe un ton calm cum aș putea proceda mai bine. M-aș simți mai bine și mi-ar fi mai de ajutor.”
- Dacă vrei să îi oferi și interlocutorului posibilitatea de a veni cu idei, propune-i să vă gândiți împreună la o soluție. De cele mai multe ori, așa e puțin mai bine pentru relația colegială. Exemplu: „Ce putem stabili împreună să facem altfel data viitoare când greșesc ceva?”



7. STABILIȚI UN ACORD ȘI FĂ APOI REFERIRE LA EL.

Stabiliți un acord cât mai concret și fă apoi referire la el: „Am putea stabili ca data viitoare să mă iei deoparte și să îmi explici cum pot proceda mai bine?” În acest fel, interlocutorul va simți mai puternic obligația de a respecta acordul. Apoi fă efectiv referire la acest acord și, un aspect important: oferă complimente pentru respectarea acestuia. „Mă bucur că acum abordezi altfel problema. Așa mi-e mai puțin teamă că fac greșeli.”

Dar dacă nu se rezolvă?

Gândește-te dacă te poate ajuta departamentul de resurse umane (dacă există un astfel de departament în firma la care lucrezi) sau dacă poți cere ajutorul unui mediator. S-a ajuns la un litigiu?

Implică sindicatul dacă ești membru (membră) sau solicită asistență juridică, de exemplu, prin asigurarea de asistență juridică sau prin [Juridisch Loket](#) (Oficiul Juridic).



Stigas

Dorești informații suplimentare?

Biroul de asistență Stigas | 085 - 044 07 00, opțiunea 1 | info@stigas.nl | www.stigas.nl