

S

Zaměřte se jen na to nejnutnější. Ostatní vynechte.

- Pravidlo 3 až 5 vět. Jinak přijde obrana.
- Nebudte příliš struční až strozí.
- Neposkytujte váš úhel pohledu. Zaděláte si na obranný postoj: Já mám pravdu, ty se mýlíš.

I

Poskytujte jen přímé informace k danému problému.

- Neděláte jakékoliv subjektivní hodnocení.
- Jen logické informace: co, kdy, kde, jak.
- Zaměřte se na řešení problému - růstové myšlení.

P

Používejte přátelský styl komunikace.

- Budte věcní a používejte pouze objektivní fakta.
- Úvod: Děkuji za sdílení vašeho názoru. Děkuji za informace.
- Závěr: Přeji vám krásný den. Děkuji za pomoc.

E

Vyhněte se projevům emocí.

- Budte zdvořilí, ale nesdílejte své potřeby a emoce.
- Nezajímejte se o jejich emoce a potřeby. Považují to za útok.
- Nezlehčujte situaci. Nedovoňte dezinformacím.

J

Neomlouvejte se. Ukončete nepřátelství.

- Vyhněte se radám a výmluvám.
- Definujte podmínky spokojenosti.
- Budte předvídatelní, transparentní a dodržte své slovo v době, kdy má být dodrženo.