

## Munkalap: A szemrehányások érzésekké és igényekké való lefordítása

A szemrehányások mögött kielégítetlen elvárások és ebből adódó rossz érzések állnak. Ha Ön – ahelyett, hogy ellentámadásba lendülne – képes megszerezni ezeket a kívánságokat és érzelmeket, akkor jó esélyei vannak a helyzet kezelésére.

Gyűjtse össze, mely kívánságok és érzések rejtőznek a következő szemrehányások között, és ennek megfelelően fogalmazza meg válaszát.

### Egy példa

**Szemrehányás:** „Úgy viselkedik, mintha soha nem hallott volna ügyfélközpontúságról. Ezek szerint soha nem figyel oda arra, amit mondok!”

**Válasz:** „Ön azt várná el (remélte, szerette volna), ha türelmesen végighallgatom. Most pedig csalódott, mert nem feleltem meg az elvárásainak az instrukciói ellenére sem.”

### Szemrehányások

„Ön gondatlan. Kölcsönvette az iratrendezőt, és rendetlenül adta vissza.”

→ ...

„Ön évek óta igény tart a támogatásomra. De ha nekem van szükségem a segítségére, Önnek soha nincs ideje. Ön egoista.”

→ ...

„Amikor beszámoltam Önnek az ötleteimről, megállapította, hogy nekem fogalmam sem lehet ezekről a dolgokról, mert túl tapasztalatlan vagyok. Ön egy felfuvalkodott béka.”

→ ...

„Ön megbízhatatlan. Leegyeztettük a négyszemközti beszélgetés időpontját, és Ön egyszerűen nem jelent meg.”

→ ...

„Ön senkire nincs tekintettel. Csütörtökön, amikor prezentációt kellett tartanom, egyszerűen elfoglalta a parkolóhelyemet.”

→ ...

„Ön lusta és inkompetens. Mindig a legnehezebb eseteket zúdítja rám.”

→ ...

„Ön egy utolsó szemét alak. Bement a főnökhöz, és azt állította, hogy én szolgálatban alkoholt fogyasztottam.”

→ ...

„Ön szívtelen és tapintatlan. Elvárja, hogy helyettesítést vállaljak, amikor tisztában van vele, hogy beteg vagyok.”

→ ...