



> Jak komunikovat s lidmi s potížemi v komunikaci

- 1** Podejte klientům při představování ruku – pokud je to možné a oběma stranám příjemné.
- 2** Ověřte si, jestli Vás klienti dobře vidí a slyší.
- 3** Řekněte, co se bude dít. Postupujte po malých krocích a snažte se vše vysvětlovat.
- 4** Nezapomeňte, že to jsou dospělí lidé. Určitě je potěší, když je budete oslovovat „paní/pane“ a příjmením, popř. titulem.
- 5** Mluvte v první řadě s nimi, oni jsou Vašimi partnery v jednání. Jejich průvodci je mají podporovat, ne za ně vše vyřizovat.
- 6** Podpořte klienty v tom, aby věci zvládali sami. Někteří si dokážou poradit i se složitým formulářem, jiní budou potřebovat Vaši pomoc.
- 7** Přizpůsobte se tempu klientů, budou se pak lépe soustředit. Dostatek času a trpělivost jsou pro úspěšné jednání důležité.
- 8** Mluvte srozumitelně a pomalu. Nepoužívejte cizí slova ani dlouhá souvětí. Vše, co je možné, názorně ukažte.
- 9** Zbytečně klienty nezahlcujte informacemi. Méně může být i více!
- 10** Vyhněte se ironii a dvojsmyslům – mohou vést ke zbytečným nedorozuměním.
- 11** Soustředte se na řešení jednoho problému, neodbíhejte od tématu. Sledování více témat najednou může být obtížné.
- 12** Průběžně si ověřujte, jestli Vám klienti dobře rozuměli. Pokud je to možné, taktně je vyzvěte, aby popsali, jak Vám porozuměli.
- 13** Nechte klienty si informace zapsat, když budou potřebovat. Někteří budou potřebovat Vaši pomoc. Pokud si klient něco zapisuje, je lepší na něj při tom nemluvit.
- 14** Respektujte přání a volbu klientů. O důsledcích volby je informujte.
- 15** V případě, že rozhovor nevede k žádoucímu výsledku, odložte jej na jindy.



Ale pozor, každý člověk je jiný a každý potřebuje trochu jiný způsob jednání. Důležité je vzájemně si porozumět a jednat s respektem.