Verbale gif by die werk

Probeer skinder-onding vermy

Baie praatjies maak baie gaatjies, sê die spreekwoord. Mary Mitchell verduidelik hoekom skinder in die werkplek so 'n slegte ding is en gee raad oor hoe om die giftonge te vermy.

Al ooit agtergekom hoe ons maak asof ons besig is met iets edel terwyl ons skinder? Ons begin graag 'n storie só: "Ek weet regtig nie of dit waar is of nie, maar . . . "

Die meeste van ons sal saamstem dat skinder 'n onding is, maar daar is min van ons wat nié ons ore sal spits as 'n sappige skinderbrokkie aangebied word nie.

Met elke oorvertel kry die storie natuurlik ook 'n stertjie aan totdat die waarheid heeltemal verdwyn.

Baie vinnig verander die storie van Johan wat ontsteld uit sy kantoor uit storm omdat sy kind in 'n ongeluk was in die volgende: "Johan het uit die kantoor gestorm, woedend ná 'n rusie met sy baas. Hy het die kantoordeur toegeslaan, blykbaar sonder om te dink aan die gevolge."

Skielik is die storie 'n nuusberig en mense begin saamstem dat dit net soos hy klink, hy is mos 'n vuurvreter.

Kort voor lank klink Johan soos 'n onverantwoordelike persoon met 'n humeur, 'n ramp wat wag om te gebeur, 'n ongewenste werknemer.

Daar is drie soorte skinder waarmee ons gekonfronteer word – ledige praatjies met geen gevolge nie, ledige praatjies wat skade aanrig (al bedoel dié wat skinder dit nie so nie) en gefokusde, gemene kommentaar.

Wanneer daar oor ernstige sake bespiegel word, is dit beter om eerder stil te bly.

As jy miskien nie glo dat iemand die lang lys kwalifikasies agter sy naam het waarop hy aanspraak maak nie, is dit beter om nie jou bedenkinge hardop te sê nie. As jy iets sê, kan dit dalk moeilikheid veroorsaak en jy sal soos 'n gek lyk as jy verkeerd is.

George Washington, eerste president van die VSA, het twee kernspreuke in sy boek *Rules of Civility and Decent Behaviour in Company and Conversation* aangeteken.

"Hou afguns en kwaadwilligheid uit jou gesprekke, want dit is 'n teken van 'n inskiklike en lofwaardige karakter. In alle gevalle van passie, laat rede die oorhand neem."

Sy raad is eenvoudig, maar moeilik om toe te pas.

Tog is dit die moeite werd om 'n gefokusde poging aan te wend om die verbale gif in ons wêreld te verminder (en selfs te elimineer).

■ *Mary Mitchell is 'n etiketkenner en het al verskeie boeke oor die onderwerp geskryf, insluitend* The Complete Idiot's Guide to Etiquette *en* Class Acts. *Sy is die stigter van The Mitchell Organization (www.themitchell.org), wat opleiding in kommunikasie en interpersoonlike- en sake-etiket aan individue en organisasies bied.*

Skinder is verbale gif, maak seker jy besoedel nie jou lewe daarmee nie. Foto: DREAMSTIME

Nog raad van 'n leefstylafrigter

"Skinder s ironies meer oor die persoon wat skinder, as die een waaroor geskinder word," s me. Kate Emmerson, 'n leefstylafrigter. Sy stem heelhartig saam met Mary Mitchell se siening oor skinder.

"Skinder vul 'n gat in baie mense se lewens omdat dit hulle verkeerdelik beter oor hulself laat voel. Daar is heelwat mense met leë lewens wat hulself vermaak met sappige stories oor ander mense. As jou lewe interessant genoeg was, sal dit nie vir jou nodig wees om tyd aan skinder te wy nie."

Emmerson s sommige mense se liefde vir skinder kan aangevuur word deur sepies.

"Sommige kykers leef hulself so in die sepies dat dit ongesond is. As jy 'n vol lewe lei, sal dit nie nodig wees om na ander se skinderstories op die TV te kyk nie."

Emmerson moedig mense aan om altyd eerlik te wees, met integriteit op te tree en die waarheid te praat.

"Skinder doen skade aan di wat die skinderwerk doen en di wat daarna luister. Dit is 'n mors van energie wat jy eerder konstruktief kon gebruik het. As jy met opset gemene skinderstories versprei, moet jy 'n slag goed na jouself en jou lewe kyk."

■ Emmerson kan gekontak word deur haar webwerf www.life-coaching.co.za te besoek.

Wenke

Niks maak 'n skinderbek meer woedend of gefrustreerd as iemand wat weier om saam te skinder nie. Probeer die volgende, s Mitchell:

1. Verander die onderwerp

Kosbare tyd is aan jou kant, so s iets soos: "Luister, mense, die lewe is te kort om te mors op di praatjies. Ek wil in elk geval eerder met julle praat oor . . . Onthou, ons het doelwitte om te bereik."

2. Stap weg

Jy hoef nie 'n woord te s nie, verwyder jouself net van die groep. Jou stilte en afwesigheid sal genoeg s .

As jy voel jy wil iets s , s dan iets soos: "Ek is seker daar is 'n baie goeie rede vir Sannie se gedrag waarvan ons nie weet nie. Wat ek wel weet, is dat ek nie bereid is om hier te staan en my ore uit te leen aan iets wat 'n goeie persoon in 'n slegte lig stel nie."

3. Verdedig die persoon wat bespreek word

S iets soos: "Luister, dit klink eenvoudig net nie soos Sannie nie." Of: "Dit is nie hoe ek die storie gehoor het nie." S ook: "Dit is regtig nie regverdig om daaroor te praat terwyl Sannie nie hier is om haarself te verdedig nie."

Let op, jy gaan ni s : "Julle is onregverdig" nie. Die oomblik wat jy 'n sin begin met "jou" of "julle", kom kommunikasie tot 'n stilstand terwyl die ander persoon 'n saak bou om hulself te verdedig.

4. Praat die waarheid met die regte persoon

As jy hoor dat 'n gerug onwaar is, neem die persoon wat besig is om dit te versprei opsy en vergewis haar van die feite. Jy kan dit s doen: "Ek het gedink jy sal belangstel om te weet dat Sannie regtig die voorsitter was van die damesvereniging. Dit is dus 'n goeie idee om op te hou s dat dit 'n leuen is." Punt.

Moenie 'n lesing gee nie, gee net die feite weer in 'n onemosionele, reguit stemtoon.

5. Skram weg, moenie herhaal nie

Niks goeds kan daarvan kom om nietige gerugte te gaan oorvertel aan die persoon waaroor daar geskinder word nie. Dit maak net seer en daar is natuurlik die gevaar dat die boodskapper die skuld sal kry.

Tot u diens

onder redaksie van Marthinus Koekemoer

totudiens@beeld.com

Verbruikersforum

Moedeloos gewag vir SAID

Mnr. André Lottering was moedeloos gesukkel met die **Suid-Afrikaanse Inkomstediens** (SAID).

"Ek het my belastingopgawe reeds in September verlede jaar ingedien. Ek het bewysstukke al drie keer vir hulle gestuur, maar ek hoor nooit iets van hulle af nie.

"Ek het geen idee wat die stand van sake is met my belastingaanslag nie."

Tot U Diens het die SAID gevra om aandag aan Lottering se klagte te gee. Sy aanslag is gefinaliseer en hy het terugvoering hieroor ontvang.

■ Me. Hannelie Scheffer het ook by die SAID kleigetrap.

"My belastingopgawe vir die jaar geëindig 28 Februarie is al in Oktober 2010 ingestuur met die nodige stawingsdokumente. Ek is nie vir 'n oudit gevra nie.

"Hierna het ek al verskeie navrae aan die SAID gerig om oor die vordering van my aanslag te verneem. Al terugvoering wat ek kry, is dat hulle nog besig is."

Ons het ook Scheffer se klagte na die SAID verwys. Sy het nou haar terugbetaling ontvang.

Weier krediet 'sonder rede'

Mnr. Frank Ebedes was nie gelukkig met die diens wat hy by **Game** gekry het nie.

"Ek het by Game aansoek gedoen om krediet, maar dis geweier. Ek kon nie 'n geldige rede sien waarom hulle my sou weier nie aangesien my inkomste meer as genoeg is.

"Eers het hulle gesê ek is op die swartlys, maar dis nie die geval nie, en toe sê hulle my inkomste is onvoldoende. Ek het boonop onlangs 'n voertuig met finansiering bekom en daar was geen probleme om dit gereël te kry nie. Wat is dus die probleem by Game?"

Tot U Diens het met RCS, Game se kredietafdeling, kontak gemaak en gevra hulle moet Ebedes se klagte ondersoek.

Hulle het die krediet aan hom toegestaan, maar weens sy ouderdom kwalifiseer hy nie vir die meegaande versekering nie.

Vervang eindelik mikrogolfoond

Me. Louise Coetzer het by Tot U Diens kom aanklop met haar klagte oor **Lewis**.

"Ek het verlede jaar 'n mikrogolfoond by Lewis gekoop. Omtrent ses maande nadat ek dit gekoop het, het dit onklaar geraak."

Aangesien die mikrogolf nog onder waarborg was, het Coetzer dit na Lewis teruggeneem vir herstelwerk.

"Sowat drie weke het verbygegaan waarin ek niks oor die vordering van die herstelwerk gehoor het nie.

"Ek het hulle gebel en uiteindelik het die bestuurder my na hoofkantoor verwys. Toe ek met hulle kontak gemaak het, is die mikrogolfoond nog nie eens deur die verskaffer kom haal nie. Vroeër vanjaar het hulle gesê hulle sal die mikrogolfoond vervang, maar ons wag steeds."

Ons het met Lewis kontak gemaak en hulle gevra om aandag aan Coetzer se klagte te gee.

Haar mikrogolfoond is nou vervang.

Wen MTN-lugtyd, maar kry niks

Mnr. Lourens Campher was nie beïndruk met die diens van **MTN** nie.

"Ek het aan 'n MTN-kompetisie deelgeneem en 'n SMS ontvang dat ek 'n prys gewen het. Die prys was lugtyd wat hulle by my volgende rekening in berekening moes bring. 'n Paar maande het verbygegaan, maar daar was geen teken van die beloofde prys nie."

Campher het by MTN navraag gedoen. Hy het 'n verwysingsnommer gekry en is aangesê om 'n maand later weer te kyk.

"Dié maand waarna hulle verwys het en nog 'n paar is verby en steeds wag ek vir die krediet wat hulle belowe het."

Tot U Diens was met MTN in aanraking om klaring te kry oor Campher se klagte. Die nodige krediet is aangebring in sy rekening.

'In 10 dae herstel of jy kry 'n nuwe'

Me. Caroline van Schalkwyk het by **Incredible Connection** 'n bloutjie geloop.

"Ek het 'n drukker by Incredible Connection gekoop en vol verwagting aan my rekenaar by die huis gekoppel. Daar verskyn toe 'n boodskap op die skerm om te sê daar is 'n fout met die installasie. Ek het op die internet gesoek vir oplossings, maar ek het later opgegee en die drukker na Incredible Connection teruggeneem.

"Hulle herken toe die probleem en beloof hulle kan dit binne tien dae regstel of ek kry 'n nuwe drukker.

"Die tien dae is later verby en toe ons navraag doen, sê Incredible Connection die herstelde drukker sal in die volgende week by ons huis afgelaai word. Ons wonder toe wat geword het van die nuwe drukker wat hulle belowe het.

"By verdere navraag sê hulle toe die spesifieke model is nie meer beskikbaar nie, maar ons kan R1 000 inbetaal vir 'n nuwe een. Volgens my is dit nie wat hulle voorgeneem het om te doen nie."

Tot U Diens het Incredible Connection se aandag op Van Schalkwyk se klagte gefokus. Sy het 'n nuwe drukker gekry en sy is in haar noppies met hoe goed sy daarmee regkom.

Waarborg net ses maande, nié 24

Mnr. Bert Pepler het sy misnoeë met **SA Security Alarms** na ons verwys.

"Ek het 'n alarmstelsel by SA Security Alarms gekoop. Ek het 'n sesmaande-waarborg saam met die stelsel ontvang.

"Dit was vir my aanvaarbaar, maar volgens die produk se handleiding het dit 'n twee jaar-waarborg."

Pepler het by SA Security navraag gedoen waarom die tweejaar-waarborg nie aan die verbruiker oorgedra word nie.

"Volgens hulle verduideliking het dit te doen met wanneer hulle die produk van die verskaffer koop. My siening is dat die waarborgperiode behoort te begin wanneer die verbruiker die produk koop."

Ons het SA Security Alarms om kommentaar genader.

Hulle sê in die meeste gevalle bestaan veiligheidstelsels uit verskeie komponente wat normaalweg elk met sy eie waarborg kom, wat enigiets van ses tot 24 maande kan wees. Hulle gebruik dus 'n standaardwaarborg van ses maande.

Nogtans het hulle besluit om Pepler se waarborg tot twee jaar te verleng.

Klagte van die week

Me. Letitia Marais het by Tot U Diens kom aanklop met haar klagte oor **Arthur Kaplan**.

"Ek het aankope by Arthur Kaplan gedoen. Die eerste internetbetaling is op 24 Desember verlede jaar gedoen en hulle het bevestig dit is ontvang. Twee verdere betalings is op 31 Januarie en 28 Februarie gedoen. Dis op dieselfde wyse gedoen, maar volgens Arthur Kaplan is dit nie ontvang nie.

"Bewyse van die betalings is na hulle gefaks en per e-pos gestuur. Hierna het Arthur Kaplan se verteenwoordiger bevestig die betalings is wel ontvang. Maar op my nuutste rekening word net een van die laaste twee betalings aangedui en is direk weer teruggeskryf, wat volgens hulle beteken ek skuld hulle nog meer as R1 500. Dan is daar ook twee boetes wat op my rekening aangebring is aangesien Arthur Kaplan my rekening as agterstallig beskou.

"Ek het nog nooit probleme by Arthur Kaplan ondervind nie. Nou ontvang ek dreigbriewe en telefoonoproepe van hulle. Dis chaoties."

Ons het Marais se klagte onder Arthur Kaplan se aandag gebring en gevra hulle moet kommentaar lewer.

Hulle het om verskoning gevra vir die misverstand en ongerief.

Hulle het haar rekening nagegaan en gevind 'n rekenaarfout het daartoe gelei dat die betalings nie korrek aangebring is nie.

Haar rekening is nou korrek.

Pluimpies

Mnr. Christo Swart was baie beindruk met die diens van die **Wimpy** in Belfast.

"Ek was op pad Vrystaat toe vir sake en het by die Wimpy stilgehou. Meer as 200 km verder het ek besef ek het my selfoon by die Wimpy vergeet. Ek was seker dat ek die foon nooit weer sou sien nie, maar het nogtans my vrou gevra om my nommer te skakel.

"Tot ons verbasing het Emma van die Wimpy in Belfast my foon geantwoord. Ek het die foon in die badkamer verloor en hul skoonmaker het daarop afgekom en dit ingegee.

"Ek het aan Emma verduidelik dat ek eers laat die volgende aand daar sou kon aankom. Sy het gesê dis geen probleem nie, ek kan dit by die kantoor kom afhaal. Ek het dit gedoen.

"Baie dankie aan die personeel van Wimpy. Sulke gebare laat mens weer in die mensdom glo."

■ Me. Louisa Kritzinger het 'n pluimpie vir **American SUV**, Centurion.

"Ons Jeep word gereeld by American SUV gediens. Toe ons onlangs ongeveer 100 km voor Kroonstad gaan staan, het ek nie gehuiwer om American SUV te kontak nie. Hulle het langs die pad aan ons voertuig kom aandag gee. Ongelukkig kon hulle nie ons Jeep aan die gang kry nie, maar het ons van 'n soortgelyke voertuig voorsien vir ons vakansie. By ons terugkeer is ons Jeep verniet herstel. Ons hoef ook nie te betaal het vir die gebruik van die leenvoertuig nie. Dis mos diens."

Kla so by ons

Verbruikers kan hul klagtes nou elektronies by *Tot u diens* indien. Stuur 'n e-pos na totudiens@beeld.com.

Klagtes wat elektronies ingedien word, kan spoediger afgehandel word.

U kan ook 'n faks stuur na 086 693 5146.

Onthou om die maatskappy se faksnommer en besonderhede in te sluit.