

SUPERKOMUNIKATORJI

Kako voditi težavne pogovore, ki gradijo zaupanje namesto odpora

Največja napaka v komunikaciji ni, da ne poslušamo. Največja napaka je, da mislimo, da se pogovarjamo o isti stvari."

– Charles Duhigg



Različni pogovori. Skupno razumevanje. Boljši rezultati.

1. KO DVA GOVORITA, PA SE NE SLIŠITA

Vodja pokliče sodelavca na pogovor.

Tema je občutljiva. V zadnjih tednih je kakovost njegovega dela opazno padla.

Vodja se dobro pripravi. Zbere dejstva, pripravi primere, razmisli o možnih rešitvah. Želi biti konkreten, objektivni in učinkovit.

Pogovor pa kljub temu ne steče.

- Vodja govori o rezultatih.
- Sodelavec govori o občutku, da ga nihče ne ceni.
- Vodja išče rešitev.
- Sodelavec išče razumevanje.

Po tridesetih minutah oba odideta z občutkom, da ju druga stran ni slišala.

Ne zato, ker bi kdo lagal. Ne zato, ker bi kdo slabo poslušal.

Ampak zato, ker sta bila vsak v svojem pogovoru.

Prav to je eno ključnih spoznanj Charlesa Duhigga v knjigi *Superkomunikatorji*.

Ljudje pogosto ne komuniciramo slabo.

Komuniciramo v različnih vrstah pogovorov.

2. TRI VRSTE POGOVOROV



1. PRAKTIČNI POGOVOR

Kaj bomo naredili?
Kako rešimo problem?
Kdo je naslednji korak?



2. ČUSTVENI POGOVOR

Kako se počutim?
Ali sem slišan?
Kaj me skrbi?



3. IDENTITETNI POGOVOR

Kaj ta situacija pomeni zame?
Sem dober?
Me spoštujejo?



Če se eden pogovarja o dejstvih, drugi pa o občutkih, pogovor skoraj vedno zaide v konflikt.

3. KAJ NAREDIJO SUPERKOMUNIKATORJI?



5. NA ZAČETKU POGOVORA USTVARITE PROSTOR ZA DIALOG

- ✓ Jasno povejte namen srečanja.
- ✓ Ustvarite občutek psihološke varnosti.
- ✓ Povabite sogovornika k sodelovanju.
- ✓ Dovolite vprašanja.
- ✓ Sprejmite tudi nekaj začetnega nelagodja.



Nelagodje ni znak slabega pogovora. Pogosto je znak pomembnega pogovora.

4. PRED POGOVOROM: PRIPRAVA JE KLJUČ

Pred pomembnim razgovorom si zastavite pet vprašanj:

- 1 Kaj želim, da bo druga oseba po pogovoru razumela?
- 2 Kako bom začel pogovor, da ustvarim občutek varnosti?
- 3 Katere ovire ali čustveni odzivi se lahko pojavijo?
- 4 Kako bom reagiral, če bo pogovor postal napet?
- 5 Zakaj je ta pogovor pomemben za oba?

Priprava ni znak togosti.

Je znak spoštovanja do sogovornika.

6. MED POGOVOROM GRADITE MOSTOVE



Odkrijte identitete.

Postavljajte vprašanja, ki razkrivajo osebo, ne le problema.



Poišcite podobnosti.

Skupne izkušnje, vrednote in cilji ustvarijo zaupanje in odprejo vrata sodelovanju.



Ustvarite občutek "mi".

Uporabljajte jezik sodelovanja in partnerstva: „Kako lahko to rešiva skupaj?“



Poskrbite za okolje.

Mirno okolje, brez motenj in popolna prisotnost ustvarjajo boljše pogoje za pogovor.