

Jak przekazywać trudne informacje?

Czy potrafisz budować relacje oparte na zaufaniu i wzajemnym szacunku? W tym artykule pokażę Ci jak budować konstruktywną informację zwrotną.

Czy zdarza Ci się prowadzić trudną rozmowę z bliską Ci osobą lub współpracownikiem?

Jeśli tak, to zapewne wiesz jakie problemy mogą się pojawić w takich sytuacjach.

W tym artykule postaram się pokazać Ci w jaki sposób zbudować konstruktywną informację zwrotną i zachować dobre relacje z Twoim rozmówcą.

Kiedy chcesz zakomunikować komuś, że źle wykonał jakąś pracę a przy tym zależy Ci na relacji z tą osobą powinieneś umieć odróżnić od siebie dwa rodzaje komunikatów:

Komunikat typu Ty: występuje wtedy, gdy oceniasz lub dokonujesz charakterystyki czyjejs tożsamości. Pomimo, że jest to nieskuteczna i powodująca zawirowania w relacji forma komunikacji to ludzie bardzo często ją stosują. W ten sposób zarówno możemy przekazywać negatywne jak i pozytywne komunikaty. Zdarza się również, że w ten sposób myślimy o innych.

Przy pomocy tego rodzaju komunikatu możesz:

- oceniać np. „Jesteś taki niezdyscyplinowany” lub „jesteś wredny”
- etykietować bez oceniania np. „Ty zawsze musisz postawić na swoim, jesteś uparty”

Komunikat ten buduje często dystans w relacji.

Komunikat Typu Ja: W ten sposób opisujesz, dajesz do zrozumienia swojemu rozmówcy w jaki sposób oddziałuje na Ciebie za pomocą swojego zachowania.

To komunikat, który w przybliżeniu wygląda tak: „ Kiedy Ty, to ja się czuję wtedy”

Dzięki temu, że zwracamy drugiej osobie uwagę na cechy jej przekazu lub zachowania, pozbywamy się całkowicie zjawiska etykietowania lub oceniania.

Jak skonstruować komunikat typu Ja:

1. Opisz fakty lub wydarzenia: Czy Twój rozmówca powiedział coś do Ciebie? Zrobił coś? Powiedz mu o tym!

2. Powiedz, co tak naprawdę się z Tobą dzieje w związku z odbiorem określonych treści:

- jakie uczucia budzi w Tobie zaistniały fakt
- jakie myśli powstają w Twojej głowie w wyniku zachowania drugiej osoby
- jaką postawę wywołało zachowanie
- jakie konsekwencje wystąpiły

Przykład:

„ Dzisiaj po powrocie z pracy byłeś dla mnie niemiły, poczułem się nieswojo gdy mówisz do mnie takim ostrym tonem” (informacja o uczuciach)

„Wczoraj w ogóle nie odbierałaś ode mnie telefonu, pomyślałem że coś mogło Ci się stać” (informacja o myślach)

„Nie podobało mi się (informacja o postawie), kiedy patrzyłeś w ten sposób na tego człowieka (informacje o wydarzeniu)”

“W zeszłym tygodniu nie przestałaś maila do naszego klienta, mimo iż Cię o to prosiłem (informacje o wydarzeniu).”

Wczoraj klient zadzwonił do mnie i wylał na mnie całą swoją frustrację a ja musiałem za ciebie świecić oczami i naprawiać sytuację” (informacje o zachowaniu)

Pamiętaj:

Komunikaty Typu „Ja” nie zawierają ocen. Posługując się nimi opisujesz fakty, więc są łatwiejsze dla przyswojenia dla drugiej osoby. Dzięki temu możesz zbudować relację opartą na wzajemnym zaufaniu i otwartości, ponieważ druga osoba będzie czuła się bezpiecznie w relacji z Tobą.

Władysław Ochojski - [Ochojski Szkolenia & Coaching](#)

Autor: wladek

Artykuł pobrano ze strony eioba.pl