



O SPORAZUMEVANJU

Z UČINKOVITIM SPORAZUMEVANJEM

- Se izognemo nesporazumom
- Ovire so premagljive
- Spori niso več spori
- Primer: podrejeni – nadrejeni – vsakdo ima svojo prioriteto nalog

BISTVENA DELA SPORAZUMEVANJA STA VSEBINA IN POSTOPEK

- Bolj pomemben je postopkovni del.
- Z razvijanjem in izboljšanjem postopka tako govornega kot nebesednega sporazumevanja postanemo učinkoviti v nastopanju.

O TEM MISLIM TO IN NIČ DRUGEGA

- Veliko besed in stavkov je izrečenih s pavšalnimi oznakami: npr. "to je pa predrago"
- V vsaki situaciji je pomemben dejavnik osebno dojemanje, zato moramo biti jasni in natančni, da bo sporazumevanje učinkovito.
- Prevezemimo popolno odgovornost za to kako razumemo kaj drugi govorijo.

ŠPORT IN SPORAZUMEVANJE

- Naučiti se osnov / npr. primeri iz športa / tenis, smučanje, košarka
- Priznati krivdo / priznanje odvzame nasprotniku zagon
- Prepiri so nekoristni in v njih ni zmagovalcev.

OBVLADUJMO REFLEKSNE ODZIVE

- Življenje nam kaže, da večinoma kar počnemo v skladu s svojo naravo, deluje nasproti temu, kar smo želeli doseči.
npr. ljubosumje / prejšnji partner, šport namesto partner

VSEBINA VS POSTOPEK

- Način odgovora na vprašanje je lahko prijazen ali neprijazen, postopek prevladuje nad vsebino.
npr. primer pokvarjenega vozila
- Ko se dva prepirata je vzrok največkrat postopek in ne vsebina.

ZAČNIMO NA ZAČETKU

- Začnimo na začetku, zato ne ponujajmo rešitve dokler ne razložimo težave.
- Primeri: težava
 rešitev

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- RAZLAGA
- DOGOVOR
- ZAKLJUČEVANJE
- ZADRŽKI IN DVOMI
- VPRAŠANJA

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- RAZLAGA je sestavljena iz dveh delov, ki si sledita v naslednjem vrstnem redu:

težava

rešitev

Ponujanje rešitve pred razlago težave lahko privede do hudih nesporazumov.

Primer tajnice z iskanjem telefonske številke.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

MOŽNOST REŠITVE

- Preden začnemo govoriti o rešitvi v celoti razložimo težavo,
- Prepričajmo se, da je razlaga logična in poteka v pravem zaporedju,
- Ko opisujemo težavo vključimo vzročno-posledično trditev.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- DOGOVOR je model pri katerem govorimo o dveh korakih:
 - okrepitev
 - razširitev

Ko smo okrepili dogovor, lahko preidemo na drugo stopnjo, to je razširitev.

Dogovorni model je enostaven, ker okrepitev in razširitev nista refleksna odziva.

Razlog zakaj okrepitve in razširitve dogovora ne uporabljamo je, ker smo preveč zaverovani vase. Kadar nas drugi podprejo, najpogosteje to preslišimo in sami govorimo naprej.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- ZAKLJUČEVANJE nam omogoča, da se osredotočimo in ocenimo rezultate pogovora. Zaključevanje sestavljata dva dela:
 - ocena dogovorjenega
 - predlog ukrepov

Primer profilov kandidatov

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- ZADRŽKI IN DVOMI

Pri prejšnjih modelih so odločitve sprejete v prijaznem in harmoničnem okolju. V realnosti so pogovori različni in se nekdo s katerim se pogovarjamo z nami tudi ne strinja.

Primer: Slovaška – kandidati

- kljub temu, da imamo prav, se ne razburimo,
- ne začnimo prepira samo zato, ker imamo prav,
- obrambna drža in jeza v nas nista prava popotnica.

V takem primeru uporabimo zadržke in dvome. Pri tem:

- pomirjamo,
- utemeljujemo (ne refleksivno)

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- VPRAŠANJA

- ponovitev z drugimi besedami,
- odgovor/ razčiščevanje/ minimaliziranje

Ponovitev temelji na filozofiji dobrega sporazumevanja. Prevezamemo 100% odgovornost za razumevanje drugega in enako za razumevanje nas pri sogovorniku.

Še posebej je pomembno pravilno razumeti drugega kadar ta postaja nejevoljen.

S ponovitvijo dosežemo: oceno izrečenega; v sogovorniku vzbudimo pripravljenost na dogovor; prisili nas, da dobro prisluhnemo; omogoči nam več časa za odgovor.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- VPRAŠANJA

Težava se lahko skriva v možnosti, da sogovornika tudi ko smo povsem prepričani, da smo ga prav razumeli, v resnici nismo razumeli.

Ponovitev pri sogovorniku vzbudi pripravljenost na dogovor.

Tretji pomemben razlog za ponovitev je, da se prisilimo k natančnemu poslušanju.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- VPRAŠANJA

Model z vprašanji je najučinkovitejši. Temelji na:

- posrednem poizvedovanju,
- neposrednem poizvedovanju.

Vprašanje je najmočnejše orodje sporazumevanja. Ko smo udeleženi v pogovoru, kjer v odzivu ni prave vsebine uporabimo model z vprašanji. S tem odkrivamo vsebino, ki je potrebna za nadaljnje sporazumevanje.

Predvsem ne smemo spraševati v smislu zasliševanja. Ne sme biti sledu grožnje ali prepirljivosti.

GOVORNO SPORAZUMEVANJE

- VPRAŠANJA

Zapomnimo si, da poizvedujemo zato, da bi se dokopali do vsebine. V devetindevetdesetih odstotkih primerov bomo dobili vsebino, informacije, ki jih sicer ne bi, če bomo pravilno in diplomatsko izmenično uporabljali posredno in neposredno poizvedovanje.