

BMC

INTERNATIONAL

Z VAMI NA POTI DO ODLIČNOSTI



SKRIVNOSTI (izjemno) UČINKOVITE KOMUNIKACIJE

„On-line“ delavnica / 12. april 2024



PRIPRAVLJENO ZA:

Univerza v
Mariboru



TRENER:

BRANKO
ŽUNEC

VSE SE ZAČNE Z **NAMENOM**

- Kaj **NI** in kaj **JE** učinkovita komunikacija
- Kako učinkovito (**TDI**) komuniciramo na sestankih, osebno in preko e-maila
- Kako se postaviti **zase**
- Kako bolje izkoristiti **čustveno** inteligenco
- Koristne **fraze in pristopi**, ki krepijo dobre odnose in prihranijo Č.D.Ž.



Kaj imata skupnega učinkovita komunikacija in parkiranje “križarke”?



Da se pogovorite o zadevah, ko se razvijajo.
Tako jih lažje obvladujete in usmerjate.

KAJ NI UČINKOVITA KOMUNIKACIJA?

- Prepiranje
- Površna navodila
- Ignoriranje
- Obrekovanje
- Gledanje v telefon
- Poslušanje druge osebe
- Pritoževanje
- Negativno razmišljanje
- Ne gre / se ne da
- Sestanki brez fokusa in zaključkov
- SMS namesto TDI
- Reagiranje brez premisleka
- Pomanjkanje dejstev
- Navidezno poslušanje
- Vsiljevanje svojega mnenja
- Prekinjanje
- Skakanje v besedo
- Gledanje v tla ali strop
- Ne vprašam, ko mi ni jasno
- Dolgi e-maili / v „CC“
- Izmenjava pogledov po mailu
- Izogibanje nestrinjanju
- Prikimavanje brez strinjanja
- Ni empatije

4 GREHI V KOMUNIKACIJI

1. Predpostavljajanje (sem mislil, da...)

Strokovnjak se prepriča in vpraša

Išče potrditve, da so ga drugi razumeli / je bil jasen

Se prepriča, da je druge razumel na pravilen način

Odrasle je sram priznati, da česa niso razumeli. Zato se potrudimo, da smo jasni. In če nismo prepričani, vprašamo, da se prepričamo. S tem kažemo, da jih spoštujemo.

2. Predsodki

- Kot ljudje smo si različni, a smo v „istem dresu“
- Drugačno je drugačno, ne (zaradi tega) napačno
- Če sodiš druge, bo tudi tebi sojeno



3. Potreba po “imeti prav”

Kaj je bolj pomembno – da imamo prav ali da imamo dobre odnose?

- Ego vs. dejstva
- MIP / Mogoče Ima Prav
- Kompromis ni prava rešitev



4. Fokus na preteklost

- *Da ne boš spet...*
- *Saj se spomniš, kaj je bilo zadnjič...*
- *Nima smisla, smo že poskusili in ni šlo...*

Preteklosti ne moremo spremeniti, lahko pa iz nje vzamemo tisto, kar nam koristi, da ustvarimo lepše in boljše odnose v prihodnosti.

Vedno glejte v prihodnost. To je edina dimenzija, na katero lahko vplivate. Namesto tega, da “ne znamo, ne zmoremo” dodajte besedico “ŠE”. Še ne znamo, še ne obvladamo, še nismo uspeli... zveni čisto drugače, kajne?

KORISTI UČINKOVITE KOMUNIKACIJE

Č.D.Ž.

- ČAS
- DENAR
- ŽIVCI



TDI

- TAKOJ in TUKAJ
- DIREKTNO
- ISKRENO / z Interesom



ISKRENOST VODI V ZAUPANJE.

Kako naj ti zaupam, če se ne držiš dogovora?

ali

Hvala, da se držiš dogovora. Vidim, da ti lahko zaupam.

4 sestavine učinkovite komunikacije (razgovor 1 na 1, sestanek, e-mail)



*Ne pozabite, da sami sebe sodimo po namenih, drugih pa pa naših besedah in dejanjih. Zato vedno premislite, **KAJ ŽELITE S KOMUNIKACIJO DOSEČI.***

Primeri **izjemno učinkovite** komunikacije – “tipična trojka“

E-mail princip „5-5-5“

Max. 5 prejemnikov, 5 besed v zadevo, 5 vrstic teksta.

E-MAIL

Kako pomembna je zadeva?
Kako pomembna je ta oseba?
Je potrebna **TDI** komunikacija
ali je dovolj pisno?

Kaj je namen?
Kaj so dejstva? Kaj se je zgodilo?
Kako se počutim glede zadeve in
osebe?

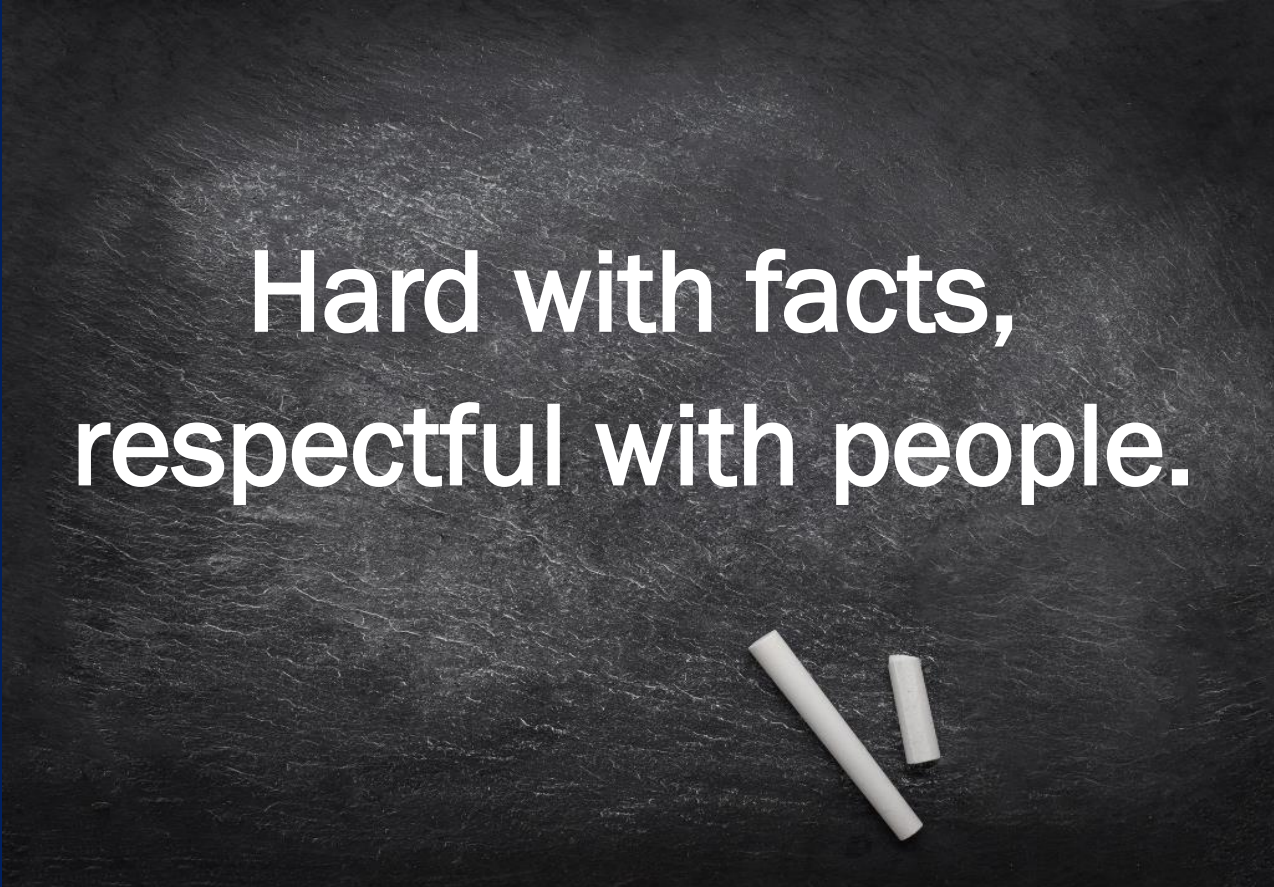
*Kaj se bova dogovorila?
Kako se bo ta oseba
počutila?
Kako se bom jaz počutil/a?*

SESTANEK

RAZGOVOR

NOVA DOBA KOMUNICIRANJA

Asertivno komuniciranje⁺



**Hard with facts,
respectful with people.**

KAJ JE MOBING?



- Zavestno, sistematično in psihološko trpinčenje, ki traja dlje časa
- Negativno in žaljivo vedenje ali ravnanje
- Poniževanje pred drugimi
- Razne oblike groženj (pisno ali vpricho drugih)
- Sovražna in neetična komunikacija
- Pretirana (dalj časa trajajoča) delovna obremenitev

KAJ NI MOBING?



- Prepiranje
- Nasprotovanje
- Dvig glasu
- Občasno pritoževanje
- Napačna odločitev ali reakcija nadrejenega
- Delegiranje in način delegiranja nalog
- Zahteva po boljši izvedbi nalog
- Nezadovoljstvo z opravljenim delom

POSTAVITE SE ZASE

- Metoda **3xV** Vdihni – Vtihni - Vprašaj

- Postavite se **zase** in ne proti drugim

Saj dovoliš, da povem do konca...

Saj me nisi želel prekiniti, kajne?

- Izkoristite **čustveno** inteligenco

- **Ustavite** obrekovanje

*Me prav zanima kaj o nas govoriš, ko nas
ni zraven?*



FRAZE, ki krepijo odnose

Ko se mi sodelavec zahvali za pomoč

Ni problema ✗

Vedno z veseljem pomagam ✓

Ko se dogovarjam za termin

Kaj bi ti najbolj ustrezalo? ✗

Bi lahko ____ ali ____? ✓

Ko nekaj težko pojasnim oz. dogovorim

Zložim in napišem mail v 30 minutah ✗

Bistveno lažje se bova osebno dogovorila ✓

Ko imam natrpan urnik

Ali bi lahko odšel malo prej? ✗

Prosim, da zaključiva do ____ ✓

Kaj se trenutno dogaja s projektom

Samo želim preveriti... ✗

Kdaj lahko pričakujem info o projektu?



Ko sem presegel dogovorjeni rok

Oprosti za zamudo ✗

Hvala ti za potrpežljivost ✓

Ko preverjam razumevanje pri drugih

Upam, da si me razumel ✗

Prosim, da vprašaš, ko ne bo jasno ✓

Ko ugotovim, da bom zamudil na sestanek

Se opravičujem, bom zamudil ____ min ✗

Ugotavljam, da bom prišel ____ min po dogovorjeni uri, je to ok? ✓

Nisem poslal priloge v e-mailu

Joj, oprosti. Moja napaka. Čisto sem spregledal, da nisem priložil... ✗

Vezano na prejšnji mail pošiljam še prilogo. Hvala za opozorilo. ✓

Izjemno učinkovita komunikacija

- Si prisoten in fokusiran.
- Sogovornika gledaš v oči.
- Poslušаш, pozorno in do konca (če je potrebno, si še tiho 3 sekunde).
- Si zapišeš
- Vprašaš in se prepričaš
- Komentiraš z zanimanjem (tehnika „VOK“)
- Povzameš, potrdiš, pohvališ
- Na koncu preveriš - dobiš potrditev od druge osebe, kar pomeni, da spoštuješ njeno mnenje:

Je bil razgovor koristen

Si dobila vse odgovore, ki si jih potrebovala?





Hvala lepa in v
prihodnje vam
privoščim čim več
prijetnih
trenutkov in
izjemnih odnosov.

BMC

INTERNATIONAL

Z VAMI NA POTI DO ODLIČNOSTI