**Jak przygotować się do trudnej rozmowy w pracy i nie tylko?**

**Warszawa, 15 kwietnia 2024 r. - Trudne i emocjonalnie wymagające rozmowy są elementem codzienności każdego człowieka, spotykamy się z nimi zarówno w życiu zawodowym, jak i prywatnym. Chociaż zwykle uznawane za niewygodne, to najczęściej spełniają kluczową funkcję w relacji pomiędzy pracownikiem a managerem czy pracodawcą. W biznesie rozmowy te są nie tylko niezbędne, ale także nieuniknione. Charles Duhigg, laureat nagrody Pulitzera i autor światowych bestsellerów, w swojej książce „Siła komunikacji” wskazuje kilka prostych zasad, które pomogą wykorzystać każdą z tych rozmów do rozwoju i nauki.**

Zdaniem Charlesa Duhigga, do trudnych rozmów można i należy podchodzić metodycznie. W swoich książkach zwraca on uwagę na to, że większość rozmów składa się z powtarzalnych schematów i jeśli każdą trudną dyskusję potraktujemy proponowanym przez niego kluczem, możemy osiągnąć wymierne korzyści w relacji z pracownikami i dodatkowe kompetencje emocjonalne.

Duhigg dzieli przygotowanie do ciężkiej rozmowy na 3 etapy: przed rozmową, na jej początku i w trakcie. Kluczowym w tym kontekście jest przygotowanie się do dyskusji przed jej rozpoczęciem. Tutaj warto zadać sobie kilka prostych pytań, które ustrukturyzują nasz model myślenia o nadchodzącej trudnej rozmowie:

1. Co masz nadzieję osiągnąć?
2. Jak zacznie się ta rozmowa?
3. Jakie przeszkody mogą się pojawić?
4. Kiedy pojawią się przeszkody, jaki masz plan?
5. Jakie są korzyści z tej rozmowy?

Celem tych przygotowań jest zastanowienie się, jak w idealnej sytuacji rozmowa się rozwinie i co zostanie powiedziane. Dzięki temu opracujemy plan tego, co chcemy powiedzieć, będziemy w lepszy sposób panować nad przebiegiem rozmowy i w razie eskalacji będziemy zdolni do odpowiedniej reakcji.

W trudnej rozmowie czy skomplikowanych biznesowych negocjacjach kluczowy jest ich początek. W rozpoczęciu trudnego wątku często towarzyszy niepewność. Szczególnie, gdy omawiamy coś, co dotyczy nas bezpośrednio, zwykle obawiamy się wtedy, że powiemy coś niewłaściwego lub usłyszymy krzywdzącą opinię. Można tego uniknąć i błyskawicznie zmienić atmosferę spotkania w przyjazną – wystarczy na samym początku rozmowy ustalić jej wytyczne. Przydatnym jest określenie norm spotkania, przed którym ustalimy np. że nikomu nie wolno obwiniać, zawstydzać czy atakować innych. Pomocnym będzie też określenie, czy zadawanie pytań jest w porządku i czy dany etap spotkania jest dyskusją czy nie.

Po określeniu zasad spotkania, warto jasno wyznaczyć jego cele. To, oprócz zastosowania praktycznego, ma także wymiar emocjonalny –rozmówcy poczują się spokojniej, gdy będą wiedzieli dokąd zmierza rozmowa. Duhigg dzieli cele spotkania na 3 grupy: emocjonalne (np. muszę coś z siebie wyrzucić), praktyczne (np. chcę wyjść ze spotkania zgodnie z planem) i grupowe (np. ważne, abyśmy wszyscy okazywali sobie empatię). Na koniec wprowadzenia do rozmowy warto przyznać i powtarzać, że dyskomfort na takich spotkaniach jest ważny i pożyteczny – co ważne, kiedy się pojawi, należy zwrócić uwagę na to, by nie zamykać się, tylko spróbować wykorzystać sytuację jako okazję do nauki.

Tak przygotowani możemy rozpocząć rozmowę, ale jej przebieg zależy już od bardzo wielu czynników, jak i samego tematu spotkania. Można jednak wykorzystać kilka podstawowych mechanizmów, mających przełożenie na przyjazny czy swobodny przebieg wymagającej rozmowy. Istotny wpływ na samopoczucie rozmówców ma nawiązanie kontaktu z każdym z nich i zapewnienie im równych szans w dyskusji. W trakcie spotkania warto zwrócić uwagę na docenienie doświadczeń innych osób i szukać autentycznych podobieństw – nawet jeśli niewiele nas łączy, samo uznanie doświadczeń innych, pokazanie, że coś rozumiemy, może stworzyć poczucie wspólnoty.

Ważnym czynnikiem, mającym znaczenie dla przebiegu trudnej rozmowy, jest także zarządzanie środowiskiem dyskusji. Czasem prosta zmiana, jak przeniesienie dyskusji z grupy do przestrzeni bardziej osobistej, z dala od miejsca pracy czy rozpoczęcie spotkania od omówienia planów weekendowych, może zmienić podejście uczestników, wpłynie na ich poczucie bezpieczeństwa lub to, czy czują się oni mile widziani.

– *To może wydawać się dużo. Trudne rozmowy, nawet przy najbardziej skrupulatnym i przemyślanym planowaniu, mogą zejść na nieprzewidziane tory. Ale kiedy jesteśmy świadomi szkodliwych wpływów i zagrożeń, kiedy mamy plan i jesteśmy przygotowani na przeszkody, kiedy wiemy, że możemy czuć się nieswojo i nie ma w tym nic złego, poruszanie trudnych tematów staje się trochę łatwiejsze*. – wskazuje Charles Duhigg w książce „Siła komunikacji”.

\*\*\*

Opracowano na podstawie książki „Siła komunikacji”, autorstwa Charlesa Duhigga. W Polsce książka jest dostępna w księgarniach stacjonarnych i internetowych oraz na stronie polskiego wydawcy Wydawnictwa PWN.

O autorze: Charles Duhigg jest dziennikarzem śledczym, laureatem nagrody Pulitzera i autorem światowych bestsellerów „Siła nawyku” i „Mądrzej, szybciej, lepiej”. Jest absolwentem Harvard Business School i Yale College, laureatem nagród National Academies of Sciences, National Journalism i George Polk. Pisze między innymi dla The New Yorker. Jest też emerytowanym gospodarzem podcastu Slate.

**Kontakt dla mediów:**

|  |
| --- |
|  |
| Bogna Komorowska  E-mail: [bogna.komorowska@zazamedia.pl](mailto:bogna.komorowska@zazamedia.pl)  Tel: 601 858 198 |  |