

Структура проведення складної розмови

Часто роль лідера при організації роботи в команді полягає також у тому, щоб не боятись ініціювати складні розмови.

Кожна складна розмова складається, по суті, з трьох розмов:

01

Розмова про те, що сталося

Більшість складних розмов пов'язані з розбіжностями щодо того, що сталося чи що має/мало статися. Хто що сказав і хто що зробив? Хто має рацію, хто не має рацію, хто що мав на увазі і хто винен? Тут мова йде більше не про факти, а про їх сприйняття та інтерпретацію обома сторонами. У цій частині розмови важливо зосередитись на тому, що ми можемо змінити, відділивши це від того, що ми змінити не можемо. Важливо також з'ясувати наміри обох сторін – наскільки моє розуміння намірів іншої людини відповідає тому, що він/вона дійсно хотів(ла) зробити. Не повинно звучати звинувачення.

Питання, які можна поставити співрозмовнику:

- Опиши ситуацію як ти її бачиш.
- Як ти думаєш, чому склалась така ситуація?
- Що стало підставою для того, що ти так вчинив? Як ти думаєш, чому він/вона це зробив? Якби ти був на його місці, що б ти зробив(ла)?
- Що саме у ситуації тебе не влаштовує? Чому?