

Managing difficult conversations



Etapele unei conversatii

1. Introducere
2. Transmiterea mesajului
3. Receptionarea raspunsului
4. “Negocierea”



1. Introducere

Observati detaliile

Creati contextul

Creati un scop



2. Transmiterea mesajului

Incepeti cu problema evidenta

Mentineti focusul pe celalalt (ex "Vreau sa te ajut..")

Dati si cereti feedback

Fiti sinceri si realisti

Exprimati-va asertiv



Palnia comunicarii

Harta (ce suntem)

Limbaaj de profunzime (ce gandim)

Limbaaj superficial (ce transmitem)

WAY IN



3. Receptionarea mesajului

EMPATIE (ne punem in locul celuilalt)

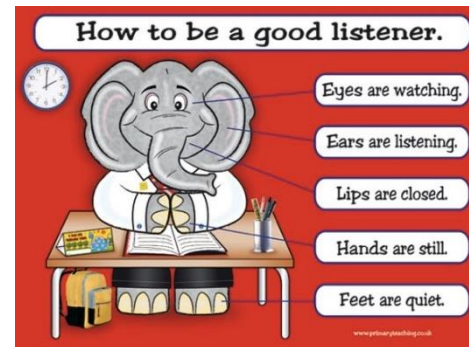
Raspundem la stare, nu la mesaj

Lasa-l sa consume din energia acumulata

Acceptarea/Validarea “te inteleg”, “as face la fel”

Ascultarea activa: intrebari suplimentare, clarificari,
focalizarea atentiei, urmarirea limbajului

Nevoi reale-ascunse



4. “Negocierea”

Clarificam discutie/posibilitati

Folosim tehnici de negociere

> **Rezultat win-win**



Ce sa NU facem

Nu intrerupeti

Nu presupuneti

Nu induceti raspunsurile

Nu fiti indiferenti

Nu dati ochii peste cap 😊



Tips & Tricks

- ✓ Ne plac oamenii asemanatori noua
- ✓ Folositi “Daca.....atunci....” pt sfaturi
- ✓ Urmati intuitia
- ✓ Vorbiti despre celalalt
- ✓ Cereti feedback





Center for Career Development

by LINKgroup

Suntem ceea ce gandim!

Va multumesc pentru atentie!

Marius Ioan
Business Dev – BIA HR
0727.500.366
marius.ioan@bia.ro