

MUISTILISTA: HAASTAVIEN KESKUSTELUJEN KÄYMINEN



Puutu

Lähetät näin tärkeän viestin: hänen asioillaan on väliä. Sinun ei tarvitse olla kyseisen asian asiantuntija tai tuntea erilaisia ilmiöitä syvällisesti. Valitse keskustelulle rauhallinen ympäristö ja pohdi miten tuot asiasi esille niin, ettei se kuulosta moitteelta.



Anna mahdollisuus tulla aidosti kuulluksi

Muista oma roolisi ammattilaisena ja pohdi etukäteen keskustelun ensisijaista tavoitetta. Älä kuitenkaan aseta tavoitteita liian korkealle tai lukkiudu niihin liian ehdottomasti, sillä sinä et voi yksin päättää, noudatteleeko keskustelu toiveitasi.



Viesti kiinnostusta

Pienillä eleillä ja ilmeillä voit vaikuttaa kohtaamisen tunnelmaan ja sanojesi tulkintaan merkittävästi. Viesti toiminnallasi läsnäoloa: kuuntele, vältä keskeytyksiä (esim. puhelin, kelloon katselu) ja ilmaise kiinnostustasi katseella.

Kuunteleminen ja avoimet kysymykset ovat tärkeimmät työkalusi

Esimerkiksi: “Mitä itse ajattelet tästä?” “Miltä tämä sinusta kuulostaa?”





Vältä väittelyä, vastakkainasettelua ja tuomitsemista

Tarkoituksenasi on luoda sellainen kohtaaminen, joka ei herätä tarvetta puolustautua. Voit kuitenkin kertoa läpinäkyvästi omista ajatuksistasi. Huumori on hyvä työkalu, mutta vältä sarkasmia ja ironiaa, sillä ne voivat tuntua vähättelyltä.



Varo leimaamista

Teot voivat olla tuomittavia, mutta ei ihminen.



Luo toivoa

Vältä puolesta tekemistä ja tietämistä, mutta ole tukena. Kannustus, tuki ja onnistumisen kokemukset ovat keskeisiä muutoksen mahdollistajia. Ilman voimavaroja on hyvin vaikeaa kokea itseään kykeneväksi muutokseen.



Inhimillistä itseäsi ja muita

Houkuttele pohtimaan asioita eri kannoilta. Näin saatat istuttaa siemeniä muutokseen. Sinunkaan ei tarvitse olla täydellinen, vaikka olet ammattilainen. Avoimuus omasta epätäydellisyydestä ja inhimillisyydestä luo pohjaa luottamukselle ja avoimelle keskustelulle.

