



REMOTE LEARNING
WWW.CODECS.RO
ONLINE TRAINING

FORTA ASCULTARII EFECTIVE IN MANAGEMENT

#managerscapsule:

Forța ascultării efective în management

Este foarte clar că nu vom reuși niciodată să intrăm în mintea altcuiva și să vedem, gândi sau simți și acționa ca el, atât timp cât nu vom conștientiza dorința de a ajunge la asta prin a ne integra-o ca o parte a caracterului nostru. Din acest motiv, după ce ne propunem să ascultăm empatic o persoană, activarea abilităților pe care ea o necesită devine un proces tehnic pur!

Iar odată înțeles și asimilat acest proces, ca în orice situație pe care trebuie să o putem gestiona și optimiza, avem nevoie de o serie de abilități. Dacă ești manager, iată, în ordinea folosirii și utilității, cele **4 abilități cheie necesare ascultării efective** pe care ti le exemplificăm mai jos în situații și un limbaj cât se poate de...naturale și de concludente:

1. Repetarea narativului interlocutorului

Angajat: "Șefu', destul, m-am săturat să stau toată ziua să îi controlez pe ăștia!"

Manager: "Te-ai săturat. Tu crezi că jobul asta nu este pentru tine."

2. Reformulare narativului

Angajat: "Șefu', destul, m-am săturat să stau toată ziua să îi controlez pe ăștia!"

Manager: "Tu nu mai vrei jobul."

3. Reflectarea emoțiilor

Angajat: "Șefu', destul, m-am săturat să stau toată ziua să îi controlez pe ăștia!"

Manager: "Tu chiar te simți frustrat."

4. Reformularea conținutului cu reflectarea emoțiilor

Angajat: "Șefu', destul, m-am săturat să stau toată ziua să îi controlez pe ăștia!"

Manager: "Tu chiar te simți frustrat, controlându-i pe alții."

Concluzie:

Șansa de a asculta devine o șansă de a introduce schimbări. Astfel, în loc de a da ordine de schimbare printr-o comunicare banală de genul "facem ce trebuie făcut", în acest fel, prin a-l înțelege pe celalalt se naște nu doar posibilitatea, ci și putința reală de a face schimbări nu numai la interlocutor, ci și în

relația dintre părți.

Capacitatea de transpunere totală sau narativo-emoțională oferă posibilitatea managerului să înțeleagă în complexitate situația și să ia deciziile cele mai potrivite strategiei de management adoptate sau impuse.

Important de subliniat este că, **atât timp cât ascultarea empatică nu izvorăște din dorința "da, vreau să înțeleg!", ea nu va fi niciodată efectivă!**

Până data viitoare, te invităm să accesezi întregul [Calendar de cursuri și evenimente CODECS](#). Pentru informații și detalii despre înscrierea la un curs, un consultant îți stă la dispoziție la unul din numerele de telefon: 021.252.51.82/3/4 sau prin email la adresa: sales@codecs.ro.

De asemenea, te așteptăm și pe <http://www.facebook.com/CODECSNetwork>, pe pagina noastră de LinkedIn- <https://www.linkedin.com/company/codecs>, pe grupurile noastre specializate, în grupul celor care primesc newslettere personalizate nevoilor și intereselor lor, cât și pe Instagram- https://www.instagram.com/codecs_romania/?hl=ro.