

Rolul de comunicator al unui leader

Bunele aptitudini de comunicare depind de eficacitatea noastră în relațiile interpersonale. Printre aptitudinile sau calitățile favorabile relațiilor cu oamenii se numără deschiderea, empatia, capacitatea de a-i sprijini pe oameni și de a fi pozitivi.

Bune aptitudini de comunicare pot să apară numai într-o atmosferă care încurajează atitudinea deschisă, încrederea, egalitatea și sinceritatea. Leaderul trebuie să creeze o atmosferă în care membrii participanți să se simtă liberi să își exprime opiniile, sentimentele, ideile și îndoielile. **Aptitudinile de ascultare** sunt foarte utile unui leader, însă nu folosesc la nimic dacă acesta nu reușește să realizeze scena unei comunicări sincere, bazate pe empatie și încredere totală.

ARTA DE A ASCULTA

Scopul prim al ascultării este de a înțelege cu adevărat punctul de vedere al celui care vorbește, felul în care gândește și simte, modul în care "se mișcă în lume".

Bariere în calea ascultării

Iată câteva dintre dificultățile majore care ne împiedică să auzim și să înțelegem ce spune interlocutorul:

- putem avea păreri preconcepute despre ceea ce urmează să se spună
- atenția noastră este selectivă și ne poate abate de la ceea ce auzim
- gândim mai repede decât vorbesc ceilalți, iar atenția noastră poate să fie atrasă în diverse locuri,
- nu suntem în stare să eliminăm informația irelevantă
- mediul înconjurător poate împiedeca ascultarea
- lipsa concentrării

Atunci când leaderul manifestă bune aptitudini de ascultare oamenii se simt înțeleși și apreciați, vorbesc liber și deschis - leaderul obține informații adevărate și utile. Oamenilor li se oferă șansa să-și declare deschis opiniile, părerile, aspirațiile, dorințele mai clar. Acest lucru poate duce la înțelegerea mai bună a situației, deschizând astfel calea pentru gândirea creativă și rezolvarea problemelor.

Recomandări în legătură ascultarea:

Următoarele recomandări îi pot ajuta pe lideri să se asigure că între ei și ceilalți, canalele de comunicare sunt deschise și clare:

- *aratați-vă interesat și alert - concentrați-vă toată atenția/energia în ascultare*
- *comunicarea se produce într-o manieră relaxată*
- *reduceți la minimum lucrurile care vă pot abate atenția*
- *fiți răbdători și nu întrerupeți*
- *fiți atent la cursul ideilor vorbitorului*
- *oferiți feedback clar pentru a arăta că ascultați*
- *identificați problema principală*
- *evitați etichetarea, aprecierea sau evaluarea - până nu auziți întreaga poveste*
- *luați notițe, fără să păreți intruziv și fără să distrageți atenția interlocutorului*
- *analizați și reflectați-i interlocutorului ceea ce v-a spus*
- *rezumați întotdeauna punctele cheie ale conversației și întrebați-l pe interlocutor dacă este de acord cu rezumatul dumneavoastră - uneori poate fi util să-i cereți interlocutorului să rezume ceea ce a spus.*