



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE



KOSTBARE SAMTALER

**NÅR MANGELFULL KOMMUNIKASJON MELLOM
ANSATTE ØDELEGGER BUNNLINJEN**



SI FRA HVIS DETTE HØRES KJENT UT . . .

I organisasjonen din har du en ansatt som gjør minst mulig på jobb. Vedkommendes leder er klar over dette, men liker ikke konfrontasjoner og forblir taus. Andre ansatte kjenner på bitterhet fordi de må jobbe mer, og mister respekten for både den ansatte og lederen.

Eller kanskje du har sett en kollega - eller til og med en leder - som er respektløs og uhøflig. De synes at ditt syn på vaksiner er absurd, og de sier ting som i beste fall er tankeløse og i verste fall diskriminerende. De andre unngår dem, selv om det betyr at oppgaver tar lengre tid eller at problemer ikke blir løst.

Situasjoner som disse er ikke bare irriterende: De er de usynlige postene du ikke kan se i en utgiftsrapport som i det stille saboterer din bunnlinje.

Ny forskning fra Crucial Learning viser at det å mislykkes med samtaler på arbeidsplassen både er utbredt og kostbart.

HVOR KOSTBART?

43 % av respondentene anslår at de kaster bort to uker eller mer på å gruble over et uløst problem på jobb.

Og så mye som **en av tre medarbeidere anslår at deres manglende evne til å si sin mening i en avgjørende situasjon har kostet deres organisasjon minst 250 000 kroner i tid og ressurser.**

UENIGHET OPPSTÅR I ALLE RELASJONER, MEN NOEN ER MER KRITISKE ENN ANDRE.

På jobben var de viktigste Avgjørende samtaler som folk innrømmet å unngå, følgende:

68%

Når en person ikke gjør sin del av arbeidet

66%

Når noen yter mindre enn forventet

57%

Når noen er respektløse mot andre på jobb

53%

Når noen ikke følger riktig fremgangsmåte eller rutine

53%

Når det er uklart hvem som skal ta en beslutning

På spørsmålet "Hvilke samtaleproblemer er de mest kostbare for deres organisasjoner", var de vanligste svarene:



Når noen er respektløse mot andre



Når noen yter mindre enn forventet



Når noen misbruker sin makt

Selv i dag, hvor folk er ekstremt oppmerksomme på og sensitive for urettferdighet og ulikhet på jobben, velger vi fortsatt å tie når vi ser eksempler på respektløshet.

I STEDET FOR Å SI KLART IFRA, FINNER VI ALTERNATIVE MÅTER Å UTTRYKKE VÅR FRUSTRASJON PÅ

Denne erstatningsadferden er som regel hverken hjelpsom eller konstruktiv. Har du selv tydd til en av disse alternativene?



Klage til andre
(77 prosent)



Gruble over problemet
(57 prosent)



Utføre ekstra eller
unødvendig arbeid
(63 prosent)

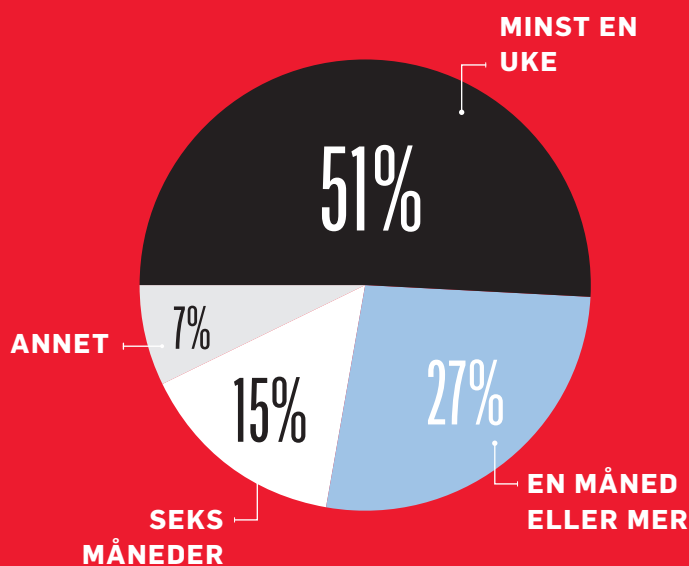


Bli sint
(49 prosent)



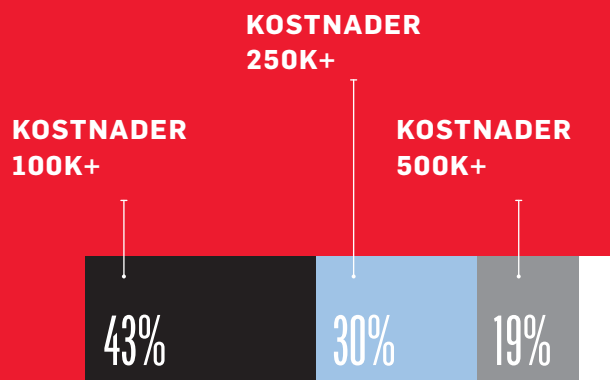
TID OG PENGER

Vi ba også respondentene om å anslå kostnadene ved denne unngåelsesadferden for deres organisasjoner. Det er helt klart ikke snakk om bare småpenger:



51% anslår at tiden som går med til unyttige aktiviteter som å klage eller gjøre ekstra jobb, utgjør minst en uke. 27% av dem sier at det utgjør en måned eller mer, og hele 15% sier at det utgjør seks måneder.

På grunn av dette sier 43% av respondentene at deres taushet har kostet organisasjonen mer enn 100 000 kroner, 30% anslår beløpet til mer enn 250 000 kroner, og 19% innrømmer at deres motvilje har kostet minst 500 000 kroner.



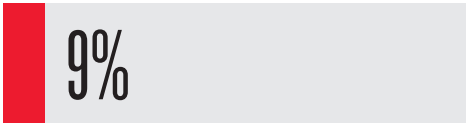


Desverre tror ikke medarbeiderne at de har ferdigheten eller støtten til å ta tak i den dårlige adferden og redusere kostnadene knyttet til dette. Nesten halvparten oppga at de og andre i deres organisasjon slett ikke er dyktige eller kun er litt dyktige til å gjennomføre slike jobbrelaterte Avgjørende samtaler. På den annen side er det kun 9% som hevder å være svært dyktige.



46%

**IKKE DYKTIG/LITT DYKTIG PÅ
AVGJØRENDE SAMTALER**



9%

**SVÆRT DYKTIG PÅ
AVGJØRENDE SAMTALER**



18%

**OPPLEVER SVÆRT
GOD STØTTE**



58%

**OPPLEVER MODERAT
STØTTE**



25%

**OPPLEVER INGEN
STØTTE**

Mange opplever også at deres organisasjonskultur svikter dem. Når de blir spurt om deres kultur støtter det å gjennomføre viktige samtaler, svarer mindre enn en av fem (18%) at de opplever svært god støtte. Mer enn halvparten (58%) sier at de kun opplever moderat støtte, og så mange som 1 av 4 opplever ingen støtte fra sin organisasjonskultur.



SLIK KOMMER DU I GANG

Joseph Grenny, forfatteren av bestselgeren *Crucial Conversations*, råder organisasjoner som ønsker å begrense kostnadene ved mislykkede samtaler, til å trene sine medarbeidere på å gi sette ord på sine bekymringer hurtig og effektivt. Han deler fire tips for å komme i gang.

Nummer 1

TENK ANNERLEDES

De fleste av oss beslutter om vi skal si noe eller ikke ved å vurdere risikoen ved å gjøre det. De som er best på å gjennomføre Avgjørende samtaler tenker ikke først på risikoen ved å si noe, de tenker først på risikoen ved ikke å si noe.

Nummer 2

ENDRE DINE FØLELSER

Grunnen til at Avgjørende samtaler går dårlig er fordi du er irritert, sint eller oppgitt. Den andre reagerer på disse følelsene mer enn våre ord. Så før du åpner munnen, må du åpne tankene dine. Prøv å se andre som fornuftige, rasjonelle og anstendige mennesker. Denne praksisen demper sterke følelser og sørger for at du fremstår som mer rimelig og fornuftig.



Nummer 3

FÅ ANDRE TIL Å FØLE SEG TRYGGE

De som mangler gode samtaleferdigheter tror at enkelte emner alltid vil gjøre den andre defensiv. Dyktige kommunikatører vet at folk ikke blir defensive med mindre de føler seg usikre. Innled en samtale der mye står på spill ved å forsikre den andre om dine positive intensjoner og din respekt for vedkommende. Når den andre føler seg respektert og stoler på dine motiver, føler de seg trygge, senker murene og begynner å lytte - selv om emnet er ubehagelig.

Nummer 4

INVITER TIL DIALOG

Når du har skapt et trygt miljø, sett ord på dine bekymringer og inviter deretter til dialog. Oppmuntre den andre personen til å være uenig med deg. De som er best på å gjennomføre Avgjørende samtaler kommer ikke bare med sitt budskap; de kommer for å lære.

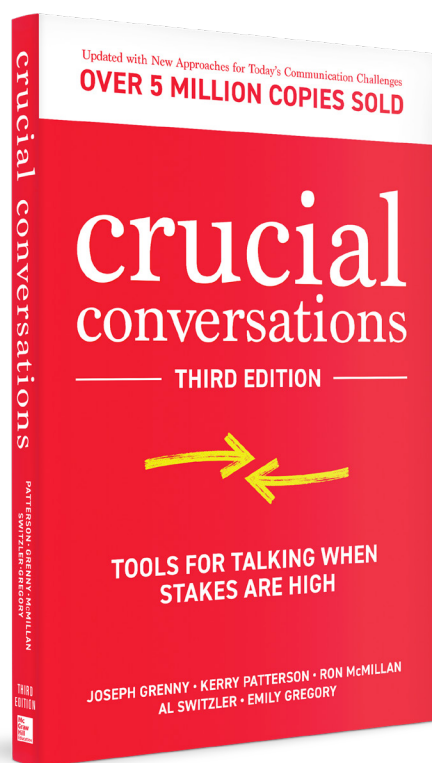
AVGJØRENDE SAMTALER BEHØVER IKKE Å BLI KOSTBARE SAMTALER

Du trenger ikke å betale i dyre dommer når du kan løse problemene ved å åpne munnen, ved hjelp av disse ferdighetene og andre, som du lærer i vårt kurs Crucial Conversations for Mastering Dialogue. Disse ferdighetene kan øke din selvtillit til å si din mening og forbedre ditt liv og din organisasjon.

"En av de dyreste hindringer for en organisasjons prestasjoner er uforløste Avgjørende samtaler. Hvis du ikke kan kommunisere med dine ledere og kollegaer, får du ikke de relasjonene som er nødvendige for å vinne over de tøffe tidene vi opplever i dag. Evnen til å opprette dialog er nøkkelen til å lede oss til suksess både gjennom og etter pandemien."

JOSEPH GRENNY





Reduser kostnadene ved manglende dialog

Tipset over stammer fra den bestselgende boken og tilhørende kurset *Crucial Conversations*.

Kurset Crucial Conversations for Mastering Dialogue lærer folk hvordan de kan oppnå overensstemmelse og enighet når mye står på spill, det er ulike meninger, og følelsene er sterke. Med ferdigheter som lar dem si sin ærlige mening med respekt, samarbeider folk bedre, de tar bedre beslutninger og de skaper en kultur på jobb preget av tillit, trygghet, respekt og ansvarlighet.

Kom i gang

Kontakt oss for å høre mer om hvordan din organisasjon eller avdeling kan komme i gang med Crucial Conversations.

Ring oss på **63 99 55 33**, eller besøk våre hjemmesider på **vitallearning.no**.



Crucial Conversations.
FOR MASTERING DIALOGUE



OM CRUCIAL LEARNING

Crucial Learning forbedrer verden ved å hjelpe folk med å forbedre seg selv. Vi tilbyr kurs i kommunikasjon, prestasjon og ledelse med fokus på adferd som har en uforholdsmessig stor innvirkning på resultatene, kalt avgjørende ferdigheter. Våre prisbelønnede kurs og tilhørende bestselgende bøker omfatter Crucial Conversations®, Crucial Accountability®, Crucial Influence, The Power of Habit™ og Getting Things Done®.

CrucialLearning.com