

TEHOKAS KOMMUNIKAATIO



Pyydä asiakasta pohtimaan tilanteita, joissa hän haluaisi kommunikoida tehokkaammin. Pyydä häntä kuvailemaan tilanne konkreettisesti ja pysymään tosiasioissa. Kysy kuinka hän reagoi? Mitä tunteita ja mielipiteitä tilanne synnyttää? Pyydä kertomaan niistä minä-muodossa. Kysy mitä haluat? Mitä et halua? Pyydä kertomaan pysyvästä muutoksesta. Kehota käyttämään positiivisia sanankäänteitä jos mahdollista.

Miettikää yhdessä myös tilannetta jossa asiakkaasi tahtoa ei arvosteta – pyydä häntä kuvailemaan negatiivisia seuraamuksia. Auta asiakasta miettimään ääneen, miten hän itse voi muuttaa keskustelun tyyliä läheisen kanssa.

Kuvaile ongelma minä-muodossa yhdessä tunnereaktion kanssa. Esimerkiksi: Minä pidän... Minusta tuntuu... Minä koen... Minä tulen surulliseksi, koska... Tulen epävarmaksi koska, ... En uskalla luottaa sinuun, koska... En halua lainata rahaa sinulle koska...

Tarkoitus on kertoa konkreettisesti, mitä pelaamisesta seuraa kertojalle. Tilannetta helpottaa usein jos läheinen tiedostaa, että kyse ei ole niinkään pelaajan henkilöstä vaan nimenomaan hänen teoistaan, joilla on negatiivisia vaikutuksia lähisuhteen toiseen osapuoleen.

Asiakkaan kanssa on hyvä keskustella siitä, että ongelmatilanteessa on tarkoitus pyytää nimenomaan konkreettisia toimintatapojen muutoksia. Sitä ennen läheisen on mietittävä mitä toimintatapoja pelaajan halutaan muuttavan? Tässä yhteydessä asiakkaalle on hyvä antaa käytännön ehdotuksia. Konkreettiset muutokset tapahtuvat tässä hetkessä ja menneitä ei voi muuttaa.

Esimerkiksi: Haluan, että lopetat pyytämästä rahaa... Haluan, että varaat ajan kunnan talousneuvonnasta... Haluan, että puhumme muusta kuin rahasta, kun tapaamme...

Harjoitelkaa yhdessä myös sitä miten pelaajalle kannattaa kuvailla positiivisessa muodossa, mitä siitä seuraa jos muutosta tapahtuu.

Esimerkiksi: Tulen iloiseksi jos... Rauhoitun kun... Tuntisin oloni huojentuneeksi jos sinä... Samalla on hyvä osoittaa, että ymmärtää pelaajan tilanteen. Esimerkiksi: Ymmärrän, että sinusta tuntuu vaikealta, koska... ja samalla siirtää puheenvuoro hänelle.