

Vedenjski profili – Obvladovanje komunikacije z različnimi vedenjskimi tipi

Intervju z Barbaro Podlogar

Veronika Potočnik
Narodna in univerzitetna knjižnica
Veronika.Potocnik@nuk.uni-lj.si



■ **Barbara Podlogar je avtorica in predavateljica. Po izobrazbi dipl. soc. del., ki je nadaljevala z magistrskim študijem na Fakulteti za družbene vede (Strateško tržno komuniciranje). Že 20 let dela v gospodarstvu, kjer lahko iz prve roke vsa svoja dodatna znanja aplicira v prakso. Je certificirana trenerka Persolog vedenjskega profila, NLP mojster in coach (INLPCA). Njeno delo je od nekdanj povezano z ljudmi (mentorstvo, svetovanje, vodenje projektov, vodenje timov ipd.). S treningi na temo vedenjskih profilov, timskega dela, vodenja in komuniciranja želi ozavestiti in prebuditi potencial ljudi, da bi lahko bolj kvalitetno živeli, bili bolj zadovoljni in učinkoviti pri svojem delu.**

Z Barbaro smo se srečali v NUK-u, kjer je izvedla tečaj za knjižničarje Vedenjski profili – obvladovanje komunikacije z različnimi vedenjskimi tipi. V pogovoru z njo in na tečaju, se je postavilo še nekaj vprašanj, zato smo jih strnili v intervju, da se lahko vsi knjižničarji še nekaj več naučimo o načinu komuniciranja.

Kaj sploh so vedenjski profili?

Vedenjski profil nam pokaže način vedenja posameznika v določenih situacijah, naše prednosti, slabosti in potencial. Rada rečem, da gre za nekakšno »kodo« po kateri delujemo in je zelo vtakana v nas kot posameznike in nam obarva vse naše izkušnje. S tem pa vpliva na vse vidike našega življenja. Začetek raziskovanja človeške narave sega še v čas pred našim štetjem in je zanimalo mnoge filozofe, zdravnike, psihologe (npr. Empedoklej, Hipokrat, Jung, Marston, Geier idr.).

Kakšen doprinos je to k naši poslovni in zasebni odličnosti?

Če delujemo po določeni »kodi«, je smotrno to »kodo« poznati, kajne? Značilnost uspešnih ljudi je vsekakor dobro poznavanje sebe, s tem pa tudi razumevanje in toleranca drugih. Načinov, kako bolje poznamo in

razumemo sebe, je mnogo. Nam pa lahko znanje o vedenjskih profilih zelo pomaga. Zame osebno je to znanje, ki mi je pomagalo, da lahko zares uspešno vodim ljudi. Zamenjala sem sodbo za radovednost in povečala toleranco do drugačnosti. To zelo vpliva na komunikacijo in na nivo profesionalnosti, ki ga posameznik prinaša v poslovni svet. Danes smo na te stvari bistveno bolj občutljivi in to me veseli.

Torej, tudi s svojim vedenjem vplivamo na druge?

Seveda, včasih samo z našo pojavo, s tem, ko vstopimo v prostor brez, da bi kaj posebej rekli ali naredili, pustimo odtis. Nepričakovan odziv je pogosto pokazatelj, da nečesa ne vidimo oz. ne razumemo, še posebej, če se nam podobne situacije dogajajo večkrat. To je vredno razumeti, saj so prav dobri odnosi temelj našega uspeha, zdravja in sreče. Če razumemo, kako s svojim vedenjem oz. nastopom vplivamo na ljudi različnih profilov, lahko kakšne stvari omilimo in s tem postanemo bolj dostopni in razumljivi sogovorniku.

Bi lahko knjižničarji prepoznali profil uporabnika, ki stoji pred njimi?

Ne gre toliko, da morajo prepoznati profil uporabnika. Bolj gre za to, da smo

pozorni na človeka, ki je pred nami. Če smo prisotni, potem ga zares vidimo in slišimo. Skozi svoje besede, hitrost govora, ton, kretnje nam pokaže »kdo je«. Če razumemo, da smo različni in zakaj smo, potem zna posameznik prepoznati to različnost in se ji prilagoditi, kar omogoča dober stik s sogovornikom.

Imate kakšne napotke kako se prilagoditi določenemu profilu?

Načeloma so nam všeč ljudje, ki so nam podobni. Spodnji napotki veljajo tudi za šefe, sodelavce in družinske člane. Če imamo pred sabo uporabnika, ki je rdeč, je dobro, da smo jasni, konkretni, kratki in direktni, držimo se bistva, ostanemo pri poslu, dejstva pripravljamo logično, vprašanja naj bodo postavljena natančno, ponudimo različne možnosti, da se lahko odloči sam. Glavno navodilo knjižničarjem bi bil: bodite hitri in učinkoviti. Če imamo pred sabo rumenega, imejte nekaj časa za druženje in stik, pomembno je dobro vzdušje, pozornost, dobro je, da ste veseli, da se ne ukvarjate s podrobnostmi, da vas zanima njihovo mnenje in ideje, morda ponudite reference kakšnih uglednih/znanih ljudi. Glavno navodilo knjižničarjem bi bil: namenite

pogled, nasmeh in bodite dobre volje. Pri zelenih začnite na osebni način, npr. uporabite ime, pokažite resen interes do njih kot ljudi, poiščite skupne interese, komunikacija naj bo mehka, lahkotna in neagresivna. V primeru, da ste drugačnega mnenja, bodite pozorni na možnost njegove osebne prizadetosti. Bodite uvidevni. Glavno navodilo knjižničarjem bi bil: bodite dostopni in prijazni. Z modrimi bodite pripravljeni, zelo racionalni, pristopite odkrito in neposredno, ponudite trdne, oprijemljive in praktične prikaze. Vzemite si čas za podrobnosti, sprejmite morebitne pripombe, dodatna vprašanja. Glavno navodilo knjižničarjem bi bil: bodite potrpežljivi in racionalni, ne hitite.

Na kakšen način si lahko naredimo svoj profil in ali tudi naš profil (knjižničarjev) vpliva na stik, ki ga imamo z uporabniki?

Vedenjski profil se izdelava na podlagi psihometričnega vprašalnika. Naš vedenjski profil zelo vpliva na stik, ki ga imamo z uporabniki. Verjamem, da je, glede na naravo dela, veliko knjižničarjev vsaj nekoliko zeleno obarvanih. Pomembna jim je varnost, dobri odnosi, so zvesti, kot zaposleni so pridni, sistematični, imajo umirjen tempo in ne marajo sprememb. Najbolj težavni sogovorniki za njih so rdeči, ker so hitri, direktni, netaktni, pomemben jim je rezultat in ne toliko odnos. Zelene hitro, nevede, prizadenejo oz. užalijo. Pomembno se je zavedati, da žal s svojim vedenjskim profilom pride zraven tudi prepričanje, da je naš pogled, naš način vedenja in reagiranja najboljši. Pa to ni res. Potrebujemo raznolikost. In ni boljših ali slabših vedenjskih profilov, so le situacije

v katerih se nekateri znajdejo bolje, lahko bolje izkoristijo svoj potencial (kot riba v vodi ali ptič na nebu).

Včasih se zgodi, da imamo pogovor z nekom in se sploh ne slišimo oz. se ne razumemo, rečemo »da nismo na isti valovni dolžini« - kako izpeljati kljub temu trden most, ki gradi in ne ruši naše komunikacije?

Tako, da ga poslušamo in sprašujemo toliko časa, da ga razumemo. Prav s tem premikom, iz sodbe v radovednost. Iz tega, da nekomu damo etiketo »težak, čuden, zoprni«, do tega, da imamo zares odkrit namen razumeti sogovornika. To je največ kar lahko nekomu damo in hkrati tudi sebi, saj s tem širimo svoje obzorje in sposobnosti komuniciranja.

Kako pa ravnamo, ko imamo pred sabo uporabnika, ki je pod vplivom drog ali drugih substanc in je nespoštljiv, kako prilagodimo našo komunikacijo in kako sploh uspešno komunicirati v takšnem primeru?

Verjamem, da so ti primeri zares težki in imajo bolj malo veze z vedenjskimi profili. Tukaj je seveda pomembno, da zavarujemo sebe. Da poskusimo ločiti čustven vidik (npr. je nespoštljiv, nas zmerja ipd.) od racionalnega (npr. želi vrniti knjige). Če to zmoremo, potem besed sogovornika ne vzamemo osebno, nas ne prizadenejo, ker razumemo, da nimajo te besede ničesar z nami. Ostanemo mirni, profesionalni in ne dolivamo ognja. Če nismo prizadeti se lahko usmerimo na tisto, kar uporabnik želi (npr. vrniti knjige). Seveda pa je to stvar, ki je povezana tudi s fizično varnostjo in je naš interes, da tak uporabnik knjižnico čim prej zapusti oz. vanjo sploh ne vstopi. ●