



Co warto pamiętać?

Kluczowa zasada współpracy w zespole: wspieraj i wymagaj
3 fundamenty/narzędzia leaderskie do pracy z postawą:
Strefa wpływu i Zasady zespołowe - "zasady biegania" w sztafecie lub maratonie. Dodatkowo "expose lidera", które buduje autorytet.

Najpierw misja (cele, rola), potem zespół, na końcu jednostki (indywidualności).

Zasady efektywnych zespołów: (przykładowe zasady)

Zasada: nie zostawiamy kolegi/koleżanki z zespołu w potrzebie.

Zasada: wspieramy się i wymagamy od siebie nawzajem.

4 typy osobowości w zespole:

Krytyczny analityk "niebieski" (zgodnie z procedurą, wytyczne, przepisy).
Przyjacielski realizator "zielony" (zadbam, mógłbyś, pomogę, co słyszeć?).
Entuzjastyczny inspirator "żółty" (mam pomysł, opcje, możliwości, ciekawe).
Zadaniowy wojownik "czerwony" (na już, teraz, masz już? działajmy, najszybciej, szybko, najlepiej).

Granie w "otwarte karty":

Słyszę ... obawy/ wątpliwości/ narzekanie/ że to ważne/ krytykę
+ Kiedy to mówisz, co masz na myśli?/ Co chcesz powiedzieć?
+ Jak długo to trwa? ? Jak chciałabyś, aby było to załatwione?

Toksyny komunikacyjne:

Krytycyzm/obwinianie „Ty kompletnie nie masz pojęcia, jak napisać to pismo!”

Postawa obronna "Nikt mi nie powiedział!", „Nie wiedziałam”

Ignorowanie „Napisałeś do mnie? Chyba wpadło do Spamu”

Pogarda (złośliwość, sarkazm, wyśmiewanie, przewracanie oczami, wzdychanie itp.) „Ty? Nie możesz się wyrobić? Zawsze jak Cię widzę, to siedzisz i pijesz kawę”

i jak je pokonać:

Granie w otwarte karty:
„słyszę sarkazm”, „słyszę obwinianie”, „słyszę narzekanie”

Kiedy to mówisz, to co masz na myśli? Mówisz nam to, bo ...?
Co chcesz przez to powiedzieć?

Parafraza:

Czyli zależy Ci na tym, aby ... / Czyli Twoim zdaniem ..., czy tak?
Czy dobrze rozumiem, że ... złości Cię, obawiasz się ... (J. Gottman)

Kluczowe techniki konstruktywnej komunikacji

Konstruktywne pochwały i informacja zwrotna:

Wzmacnianie: Cenię Twoje zdanie i lubię z Tobą dyskutować.

Konstruktywna pochwała:

W tym tygodniu w każdym piśmie zastosowałaś prawidłowo zasady prostego języka, każde Twoje pismo jest łatwe w odbiorze. Zrobiłaś duży postęp, tak trzymaj!

Kanapka: informacja zwrotna:

+ Widać, że zaangażowałaś się w rozwiązanie problemu i podjęłaś odpowiednie działania, rozmawiając od razu z zespołem. Zrobiłaś duży postęp w tym obszarze.

- Popracuj teraz nad prowadzeniem trudnych rozmów podczas odmów próśb wykraczających poza regulamin.

+ Poprawiając odmawianie, będziesz mogła jeszcze szybciej zakańczyć takie tematy i wykorzystać sprawną współpracę z zespołem.

Komunikaty asertywne:

Asertywne intencje (Wspieraj i Wymagaj): Ważne dla mnie jest, aby wszyscy znali i stosowali zasady rozliczania wniosków i dlatego omówmy je jeszcze raz. Zależy mi na dobrej atmosferze w naszym zespole i dlatego ustalmy zasady, jakimi będziemy się kierować wobec siebie.

Asertywne A-B-C: To, że otrzymaliśmy do wykonania dodatkowe zadanie A, nie znaczy, że panuje u nas chaos B, a jedynie to, że pojawiła się sytuacja wyjątkowa, na którą mamy obowiązek zareagować. C

Konstruktywna krytyka i rozmowa dyscyplinująca:

Korygowanie +/- („to dobrze, problemem jest”):

+ Widać, że byłeś zaangażowany w rozwiązanie problemu kolegi i podjąłeś odpowiednie działania.

- Problemem jest to, że kilkakrotnie przerywałeś wypowiedzi innych, co wprowadziło nerwową atmosferę.

ZEEPO (rozmowa na trudne sytuacje):

Z - Ewa, zauważyłam, że 3 ostatnie pisma wysłałaś tuż przed terminem,
E - to spowodowało, że nie było już czasu na poprawę ich stylu.

E - Zaskoczyło mnie to, ponieważ wcześniej nie miałaś z tym problemu.

P - W związku z tym oczekuję, że pisma będziesz przysyłać 2 dni wcześniej.

O - W jaki sposób przeorganizujesz swoją pracę i jak się umówimy na poprawę sytuacji? (oddanie odpowiedzialności).