



Co warto pamiętać?

Fundamenty współpracy zespołowej:

Zespół to "sztafeta" (współzależny cel), a grupa to bardziej maraton (ten sam cel każdej osoby, jednak realizowany indywidualnie).

Najpierw misja (cele, rola), potem zespół, na końcu jednostki (indywidualności). Kluczowe zadanie sprowadza się do 2 rzeczy:
WSPIERAMY SIĘ I WYMAGAMY OD SIEBIE

Zasady efektywnych zespołów: (przykładowe zasady)

Zasada: nie zostawiamy kolegi/koleżanki z zespołu w potrzebie.
Zasada: cenimy wysokie standardy pracy – pilnujemy szczegółów.
Zasada: rozmawiamy ze sobą otwarcie, wyjaśniamy sprawy bezpośrednio ze sobą.
Zasada: wspieramy się i wymagamy od siebie nawzajem.
Zasada: dzielimy się wiedzą i korzystamy z doświadczeń innych, aby oszczędzać czas.

Zadania „z efektem” (co będzie kryterium rozliczenia) - angażuje:

- Odpisz klientowi w taki sposób, żeby wyjaśnić wszystkie wątpliwości i zakończyć sprawę w tej odpowiedzi.
- + eliminowanie „tak-taka”: Jaki masz plan działania? Od czego zaczniesz?
- + rozpytywanie „skrót myślowego”: Dopytam, chodzi o to, że ...?

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 Spam”

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 krytykę”, „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

Komunikaty asertywne:

Asertywne intencje: („wspieram i wymagam”)

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.

Zależy mi, aby wszystkie dane były prawidłowe i rzetelnie sprawdzone i dlatego proszę, abyś sprawdziła to jeszcze raz i uzupełniła braki.

Konstruktywne rozmowy, wymiana opinii asertywne stawianie granic i egzekwowanie ustaleń:

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 proszę nad prowadzeniem trudnych rozmów podczas odmów próśb wykraczających poza przepisy.
- + Poprawiając odmawianie, będziesz mogła jeszcze szybciej zakańczyć takie tematy i wykorzystać sprawną współpracę z zespołem.

Konstruktywna krytyka i rozmowa o konsekwencjach:

Korygowanie +/- (To dobrze, to popraw/problemem jest)

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

- Problemem jest to, że przekazujesz mi tą sprawę bez ustalenia daty wniosków, co wydłuża proces wydania decyzji.

ZEEPO (rozmowa o konsekwencjach „dorosłego z dorosłym”):

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).

+ ZASADY KONSTRUKTYWNEGO PRZYJMOWANIA KRYTYKI

(krytyka z zaskoczenia, krytyka słuszna, częściowo słuszna, taka z którą się nie zgadzasz).