



Co warto pamiętać?

Fundamenty komunikacji zespołowej:

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

Efektywna współpraca i komunikacja sprowadza się do 2 rzeczy:

WSPIERAMY SIĘ I WYMAGAMY OD SIEBIE NAWZAJEM

Strefa wpływu: komunikację zaczynamy od siebie - wykazujemy inicjatywę, zadajemy pytania, wyjaśniamy wątpliwości.

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: dzielimy się wiedzą i korzystamy z doświadczeń innych, aby oszczędzać czas.

4 typy osobowości w zespole:

Krytyczny analityk "niebieski" (zgodnie z procedurą, wytyczne, przepisy).

Przyjacielski realizator "zielony" (zadbam, mógłbyś, pomogę, co słyhać?).

Entuzjastyczny inspirator "żółty" (mam pomysł, opcje, możliwości, ciekawe).

Zadaniowy wojownik "czerwony" (jest akcja, na już, teraz, masz już? CITO! działajmy, najszybciej, szybko, najlepszy).

Toksyny komunikacyjne i antidotum (aktywne słuchanie):

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”.

Granie w otwarte karty:

„słyszę sarkazm”, „słyszę krytykę”, „słyszę, że to ważne”.

Aktywne słuchanie:

Kiedy to mówisz, to co masz na myśli? Do czego dążysz?

Co chcesz przez to powiedzieć? W czym rzecz? W czym problem?

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, wyrażanie opinii i rozwiązywanie konfliktów:

Uprzejma stanowczość:

Ważne dla mnie jest, aby wykonać to rozliczenie zgodnie z wytycznymi i dlatego omówmy je proszę jeszcze raz.

Zależy mi na dobrej atmosferze między nami i dlatego ustalmy zasady, jakimi będziemy się kierować omawiając wspólne zadania.

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

Konstruktywna informacja zwrotna: ("kanapka")

+ „Ten etap już mamy/masz” Dane do rozliczenia za ten miesiąc już mamy załatwione.

- „W kolejnym kroku/ teraz” W kolejnym kroku zwróć proszę większą uwagę na opisy poszczególnych kategorii w tabelach i uzupełnij każdą z nich.

+ „Zyskasz/ zyskamy” W ten sposób zyskamy pewność, że wszystko jest zgodne z procedurami zanim zaangażujemy dział finansów w proces, co oszczędzi nam wszystkim czas.

Konstruktywna krytyka i rozmowa o konsekwencjach:

Korygowanie +/- (Ogólnie OK, 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 problemem.

P W związku z tym potrzebuję, żebyś pisma przesyłała mi 2 dni wcześniej.

O Jaki masz pomysł na poprawę sytuacji? (oddanie odpowiedzialności).

+ ZASADY KONSTRUKTYWNEGO PRZYJMOWANIA KRYTYKI

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