FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy.

BARTOSZ ZAMIROWSKI



Jak rozmawiać, likwidować konflikty i pracować z mniejszym stresem. Gotowe przykłady i sposoby działania krok po kroku.

B!ZLAB | TRUSTED ADVISOR



TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy

BARTOSZ ZAMIROWSKI

Spis treści

1. Natura ludzkich interakcji..... 8.
• Jak korzystać z książki..... 9.
2. Meta model trudnej rozmowy..... 10.
3. Część 1: Sytuacje trudne: dla wszystkich..... 21.
4. Część 2: Sytuacje trudne w relacji szef_owa vs pracownik_czka..... 56.
5. Część 3: Sytuacje trudne w relacji pracownik_czka vs szef_owa..... 106.
6. Happy end..... 124.
7. O autorze..... 125.

Szczegółowy spis treści:

Część 1: Sytuacje trudne dla wszystkich.

1. Głośne rozmowy..... 22.
2. Zwracanie się do ciebie w niewłaściwej formie..... 23.
3. Osoba, której zapach czuć w pomieszczaniu..... 24.
4. Religia i demonstrowanie swojego wyznania..... 25.
5. Przygotowywanie potraw o intensywnym zapachu..... 26.
6. Zbyt bliska odległość w rozmowie..... 27.
7. Zaczepki z podtekstem..... 28.
8. Flirt niechciany..... 29.
9. Uwagi na temat orientacji seksualnej, płci, rasy lub pochodzenia..... 30.
10. Lekceważenie twojej pracy..... 31.
11. Podnoszenie głosu podczas rozmowy..... 32.
12. Ustanie komunikacji - “ciche dni”..... 33.
13. Nie sprzątanie w toalecie..... 34.
14. Nie sprzątanie (po sobie) w kuchni firmowej..... 35.
15. Niechciane komplementy..... 36.



TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy

BARTOSZ ZAMIROWSKI

Część 1: Sytuacje trudne dla wszystkich.

16. Demonstrowanie poglądów politycznych..... 37.
17. Zapach z ust osoby, z którą rozmawiasz..... 38.
18. Sarkastyczne uwagi..... 39.
19. Parkowanie "na kilku miejscach na raz"..... 40.
20. Nie odpowiadanie na twoje e-maile w terminie..... 41.
21. Spożywanie posiłków w...nieapetyczny sposób..... 42.
22. Donoszenie - na ciebie, na innych..... 43.
23. Kiedy jesteś obiektem ataków..... 44.
24. Wulgarne słowa, wuglarne zachowanie..... 45.
25. Narkotyki w miejscu pracy..... 46.
26. Rozpraszanie - gdy chcesz pracować w skupieniu..... 47.
27. Agresja w e-mailach..... 48.
28. Żarty i naśmiewanie się z ciebie..... 49.
29. "Kradzież" twojego pomysłu..... 50.
30. Złe traktowanie innych osób..... 51.
31. Zrzucanie winy na innych (np. na ciebie)..... 52.
32. Rozpowszechnianie plotek (na twój temat również.)..... 53.
33. Mobbing..... 54.
34. Intrygi i manipulacje..... 55.



TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy

BARTOSZ ZAMIROWSKI

35. Brak zaangażowania w pracę..... 57.
36. Zbyt długie wypowiedzi na spotkaniach..... 58.
37. Nie realizowanie planów..... 59.
38. Brak samodzielności..... 60.
39. Nie przestrzeganie zasad BHP..... 61.
40. Niewłaściwe zachowanie po alkoholu na imprezie firmowej..... 62.
41. Niewykonywanie twoich poleceń..... 63.
42. Narzekanie..... 64.
43. Kłamstwo..... 65.
44. Niezespołowa praca..... 66.
45. Publiczne wyrażanie złej opinii na temat firmy..... 67.
46. Zbyt wolne tempo pracy..... 68.
47. Ubiór niezgodny z zasadami..... 69.
48. Niewłaściwy ubiór..... 70.
49. Podkopywanie twojego autorytetu..... 71.
50. Brud za paznokciami..... 72.
51. Kiedy musisz odmówić podwyżki..... 73.
52. Romans w firmie..... 74.
53. Krytykowanie kierownictwa (wyższego najczęściej)..... 75.
54. Zaniedbywanie zdrowia..... 76.
55. Brak asertywności w stosunku do klienta..... 77.
56. Osoba nadreaktywna - "króti lont"..... 78.
57. Niedbanie o majątek firmy (np. auto)..... 79.
58. Zostawanie po "godzinach" bez twojej zgody..... 80.
59. Za długie paznokcie u kobiet..... 81.
60. Nieprzygotowanie, np. do spotkania z klientem..... 82.
61. Niezadowalające wyniki pracy..... 83.
62. Poddawanie się w trudnych sytuacjach..... 84.
63. Alkohol w pracy..... 85.



100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy

BARTOSZ ZAMIROWSKI

64. Nie przestrzeganie zasad pracy zespołowej..... 86.
65. Brak włączonej kamery na meetingach on-line..... 87.
66. Wywoływanie konfliktów w zespole..... 88.
67. Spożywanie posiłków przy biurku..... 89.
68. Nadmierne korzystanie z prywatnych mediów społecznościowych w czasie pracy..... 90.
69. Pornografia w pracy..... 91.
70. Bulling/mobbing/znęcanie się..... 92.
71. Niestaranność w pracy..... 93.
72. Lenistwo..... 94.
73. Uległość, brak asertywności..... 95.
74. Sabotowanie firmy..... 96.
75. Siewca defetyzmu..... 97.
76. Pochłaniacz_ka czasu..... 98.
77. Powolność w wykonywaniu ..... 99.
78. Mistrz_yni spóźnień..... 100.
79. Niepuktualność - kolejny krok..... 101.
80. Buntowanie innych, gry zakulisowe..... 102.
81. Wiecznie niezadowolony_a..... 103.
82. Brak rozwoju kompetencji..... 104.



100 trudnych sytuacji w kontaktach z ludźmi w pracy

BARTOSZ ZAMIROWSKI

83. Opinia o twojej pracy przedstawiana na forum..... 106.
84. Pominięcie w awansie..... 107.
85. Kontakty służbowe poza godzinami pracy..... 108.
86. Zmiana twoich decyzji bez informowania ciebie..... 109.
87. Przekazywanie feedbac'ku przez osoby trzecie..... 110.
88. Prośba o interwencję, np. w sytuacji konfliktu..... 111.
89. Agresja werbalna w stosunku do ciebie..... 112.
90. Przekraczanie czasu spotkań..... 113.
91. Rozmowa o podwyżce..... 114.
92. Dyskryminacja twojej orientacji seksualnej..... 115.
93. Nie liczenie się z twoim zdaniem..... 116.
94. Nakładanie zadań bez dodatkowego wynagrodzenia..... 117.
95. Nakładanie zadań poza zakresem kompetencji..... 118.
96. Zlecanie zadań ad hoc (bez liczenia się z twoim planem)..... 119.
97. Niesprawiedliwa ocena..... 120.
98. Niesprawiedliwa premia..... 121.
99. Wywieranie nadmiernej presji..... 122.
100. Składanie wypowiedzenia..... 123.
Happy end..... 124.
O autorze..... 125.

FREE
TO
JEST
DARMOWY
FRAGMENT.

Wsiadł do autobusu człowiek z liściem na głowie
Nikt go nie poratuje nikt mu nic nie powie
Tylko się każdy gapi
Tylko się każdy gapi i nic

piosenka zespołu Elektryczne Gitary, 1992



TO
JEST
DARMOWY
FRAGMENT.

1. Natura ludzkich interakcji.

Spędzamy w pracy nieskończoną ilość godzin. Trudne sytuacje są oczywistą konsekwencją emocjonalnej natury naszego człowieczeństwa. Komunikacyjne bariery (powody ich powstania są mniej istotne) utrudniają rozwiązywanie problemów - pozwalam sobie nie używać eufemizmów ("wyzwanie", "challenge") tylko mówić wprost, od pierwszej do ostatniej strony tej książki. Te problemy nie rozwiążą się same, a konsekwencje omijania niewdzięcznych tematów mogą sprawić, że będziesz się męczyć_ła latami. Zmieniamy miejsca pracy, środowiska i nic się nie zmienia - dalej jakaś przemożna siła nas powstrzymuje w komunikacji.

Nie rozmawiamy o trudnych sprawach, bo się wstydzimy.
Bo nie wiemy jak.
Bo nie chcemy psuć "atmosfery".
Bo nie chcemy kogoś urazić.
Bo wydaje nam się, że jakoś to będzie.
Bo wydaje się nam, że to ktoś inny powinien się tym zająć.

Nie rozmawiamy o trudnych sprawach, bo nasza pewność siebie jest...niepewna.

Gwarantuję ci, że dzięki zaproponowanym na dalszych stronach narzędziom:

- wzmocnisz pewność siebie,
- zbudujesz wizerunek osoby, która posiada tą "moc rozmawiania" i troszczy się o innych,
- będzie ci łatwiej się odnaleźć w trudnych sytuacjach po pracy również.

Starałem się, aby nie było w tej książce ani jednego niepotrzebnego słowa - same przykłady.
Ale się nie boję twojej krytyki, bo jak masz inne zdanie będziesz dobrze wiedział_ała jak mi to zakomunikować.

Jak korzystać z książki?

FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

W tym miejscu masz temat trudnej rozmowy.
Czarne tło = zagadnienia z części 1.
Niebieskie tło = zagadnienia z części 2.
Czerwone tło = zagadnienia z części 3.

#1: Głośne rozmowy.



Rozumienie sytuacji

Tu jest opis konkretnego przypadku i okoliczności.

1 Kontekst: miejsce i czas.

Rekomendacja: Kiedy i jak przeprowadzić rozmowę, czyli pierwszy kawałek puzzli w modelu "4K" - wyjaśniam to szczegółowiej w dalszej części.

Z
B
A
W

Tu znajdziesz krok po kroku co powiedzieć - zasady używania sekwencji Z.B.A.W. poznasz na kolejnych stronach. W nawiasach {....} znajdują się wyjaśnienia i wskazówki.

2 3 Kolejność wypowiedzi. Konkretne słowa.

Kolejne dwa puzzle układanki, które rozpisane są dokładnie w sekwencji Z.B.A.W.

4 Kolejny krok.

Ostatni, 4 kawałek puzzli w modelu "4K" - co robić z tematem dalej (opisuję ten krok w metamodelu trudnej rozmowy na kolejnych stronach).



Rozładowanie emocji

Omawiana sytuacja może wywoływać sporo emocji. Tu znajdziesz krótki opis dojrzałego podejścia do tematu, przyjęcia odpowiedniej postawy i zdrowej perspektywy.

FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

2. Meta model trudnej rozmowy (czyli taki uniwersalny wzór, np. do tworzenia własnych rozwiązań).

W trudnych sytuacjach możesz wybrać zachowanie, gdzieś na takim kontinuum:

Zachowanie agresywne ••• Zachowanie asertywne ••• Zachowanie uległe

Werbalna agresja:
- podniesiony ton,
- "bura", "ochrzan",
- krzyk,
- niecenzuralne słowa,
- potok słów,
- złośliwość,
- sarkazm,
- aluzje,
- krytykanctwo,

Niewerbalna agresja:
- postawa ciała,
- ruchy rąk, głowy, oczu,
- gesty,
- miny,
- dzwięki.

Zachowania pasywno-agresywne
- demonstrowanie "fochów i foszków"

Mówienie wprost, z empatią i szacunkiem dla drugiej osoby.

Definicja asertywności:

Posiadanie i wyrażanie własnego zdania oraz bezpośrednie wyrażanie emocji i postaw w granicach nienaruszających praw i psychicznego terytorium innych osób oraz własnych, bez zachowań agresywnych, a także obrona własnych praw w sytuacjach społecznych.
Jest to umiejętność nabyta. (wikipedia).

Asertywność to:

- dbanie o sobie,
- dbanie o innych,
- uprzejmość.

Unikanie tematu.
Udawanie, że nie ma sprawy.
Bagatelizowanie (oj tam, oj tam).
Tłumaczenie kogoś.
Przepraszanie bez powodu
Mówienie nie wprost.
Lęk przed mówieniem o trudnych sprawach.
Lęk przed drugą osobą.

FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.

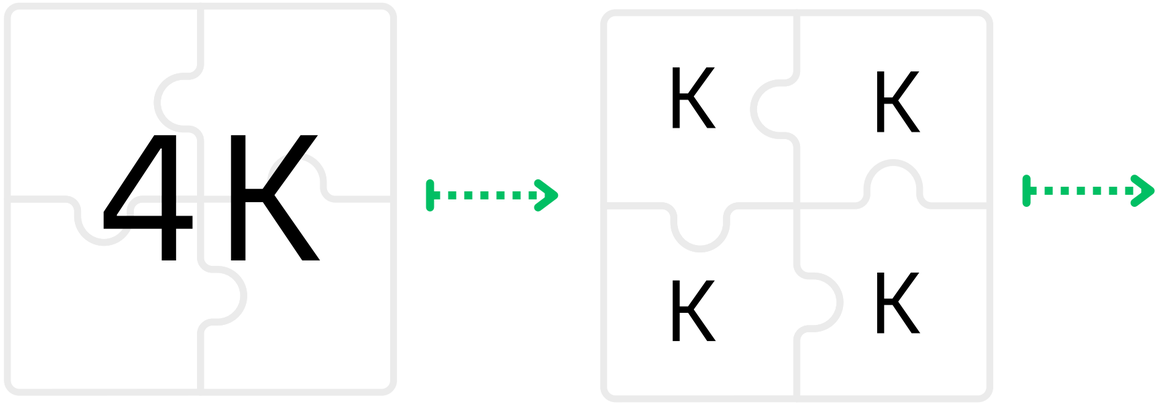
Trudne sprawy podczas trudnych rozmów nie rozwiążą się często natychmiast. Mówimy o zachowaniu bardzo dojrzałym - podejmowania rozmów o trudnych rzeczach, dlatego w parze powinno iść myślenie dorosłego człwieka.

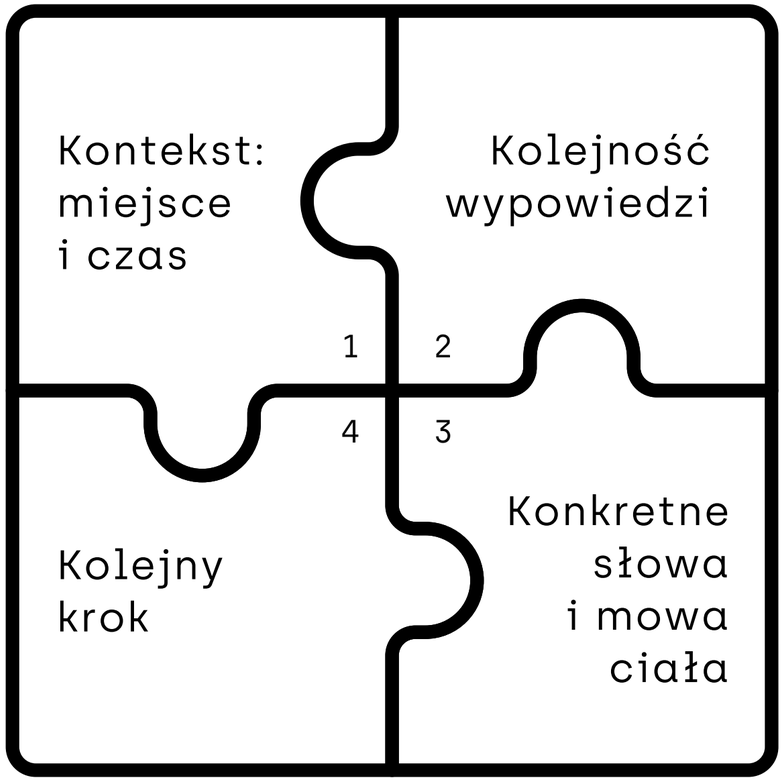
Zwróć uwagę na to, co trzeba traktować jako sukces komunikowania poważnych spraw:

1. Szacun człowieku! Doceń siebie - większość ludzi nie podejmuje się takich rozmów.
2. Twoje przekonanie o słuszności podjęcia tematu.
3. Twoje przekonanie, że zrobiłeś_aś wszystko co w danym momencie mogłeś_aś, by ta rozmowa była jak najlepsza.
4. Poświęcenie uwagi w ważnej sprawie drugiej osobie.
5. Trening - za każdym razem będzie łatwiej.
6. Tak buduje się pewność siebie - nie łatwizną, ale pokonywaniem trudności.
7. Rozpoczęcie procesu załatwiania sprawy (może długiego).
8. Załatwienie sprawy.

Wyzwanie, któremu w trudnej rozmowie śmiało stawisz czoła wymaga zorganizowania w metodyczny proces, żeby wszystko się ułożyło, kliknęło: jak puzzle.

Czyli po prostu:





FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.

Zasadnicze znaczenie ma to gdzie i kiedy będzie miała miejsce rozmowa, postaraj się jak możesz, by zadbać o:

- bezpieczne dla obu stron miejsce do poważnej rozmowy,
- miejsce, gdzie nie będzie osób postronnych,
- nie będzie rozpraszaczy uwagi,
- miejsce nie będzie narażone na przypadkowych gości, przechodzące osoby,
- miejsce, gdzie będziecie mogli rozmawiać swobodnie, bez konieczności przyciszania głosu,
- wystarczająco dużo czasu, by - jeżeli trzeba - komfortowo rozmowę dokończyć,
- porę dnia - możliwie najlepszą z punktu widzenia waszych obowiązków,
- dzień tygodnia sprzyjający tego typu rozmowie,
- rozmowę osobistą (face-to-face), gorsze rozwiązanie - ale akceptowalne - to videokoferencja (z włączoną kamerą), ostateczność: rozmowa telefoniczna,
- pomoc doraźną w postaci chusteczek higienicznych i wody w niektórych przypadkach,
- przemyślenie dodatkowych okoliczności związanych z tobą i osobą, z którą chcesz porozmawiać, a mogących mieć wpływ na aktualne samopoczucie,
- kontekst będzie wskazywał czy wykonać pełną sekwencję formuły Z.B.A.W. (4 elementy - tak jest przeważnie najlepiej) czy częściową (2 pierwsze elementy obligatoryjne).



FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.

Właściwa kolejność - sekwencja wypowiedzi, czyli określone zachowania i określone słowa w odpowiedniej kolejności i czasie mają zapewnić, że

- osoba z którą rozmawiasz zauważy inną (lepszą) jakość waszej konwersacji,
- nie uruchomią się wszystkie reakcje obronne (co jest zupełnie zrozumiałe w takiej sytuacji, nie chcemy tylko by emocje zupełnie zagłuszyły myślenie),
- twoje intencje zostaną dobrze zrozumiane,
- osoba, z którą romozwiasz będzie wstanie przyjąć informację na poziomie analitycznym i na takim poziomie je przyswoić lub wrócić do nich w celu przemyślenia,



Oto optymalna sekwencja:

1. Zgoda na rozmowę
2. Baza danych

To dwa elementy obligatoryjne - muszą mieć miejsce w rozmowie o trudnym temacie zawsze.

3. A ja na to...

Element opcjonalny, niekonieczny ale bardzo ważny.

4. Wnioski i pytania

Element opcjonalny, niekonieczny ale bardzo ważny. Czasami sekwencja kroków 1 i 2 w sposób domyślny będzie prowadzić do niezadanego pytania i uruchomi dialog.

FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.



1 **Zgoda na rozmowę** Z

To jest pełen szacunku wstęp. Zgoda upoważnia nas do prowadzenia takiej rozmowy (bez zgody nie kontynuuj, postaraj się uzgodnić inny czas, miejsce, formę tej rozmowy - nie poddawaj się). Ten krok pozwoli na koncentrację i wzmożenie uwagi na to, co chcesz powiedzieć. Najlepiej stosuj formę pytania zamkniętego, by ograniczyć odpowiedzi do tak/nie. Dobrze jest zacząć od imienia lub formy pan_i we właściwym przypadku: mianowniku lub wołaczu, czyli np. “Andrzej” lub “Andrzeju”.

2 **Baza danych** B

To miejsce na minimalizację reakcji emocjonalnej i maksymalizację faktów. Ten krok ma pozwolić na precyzyjne określenie obszaru rozmowy oraz ograniczenie niepotrzebnej w tym miejscu polemiki. Bardzo często wystarczy dobrze zrealizować ten element sekwencji, by załatwić sprawę, bo na podstawie dobrych danych można wyciągać dobre wnioski. Uwaga: odróżniaj fakty od opinii.

3 **A ja na to...** A

Ludzki, nie robotyczny charakter wypowiedzi może i nawet powinien zawierać emocje, opinie, interesy, powody dla których to mówisz i jaki to ma na ciebie wpływ. Jakie skutki dla ciebie (dla innych osób, dla zespołu, dla firmy) będzie powodować brak zmiany w zachowaniu osoby, z którą rozmawiasz. Możesz przedstawić swoją opinię o tym, jakie będą konsekwencje dla każdej ze stron, możesz powiedzieć co czujesz.

4 **Wnioski i pytania** W

Przedstaw swój wniosek, oczekiwanie, prośbę, pomysł na rozwiązanie sprawy i co najważniejsze zadaj pytanie: najlepiej otwarte. To jest właściwe miejsce na wypowiedź osoby, którą poprosiłeś_aś o rozmowę i rozpoczęcie dialogu.

FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.

Tak oto powstaje model, łatwy do zapamiętania akronim: Z.B.A.W.



dwa elementy obligatoryjne | dwa elementy opcjonalne

najlepiej stosować pełną sekwencję - cztery elementy, zachowując kolejność



Dodatkowo pojawia się przesłanie prawdziwej misji, którą możesz taką rozmową zrealizować:

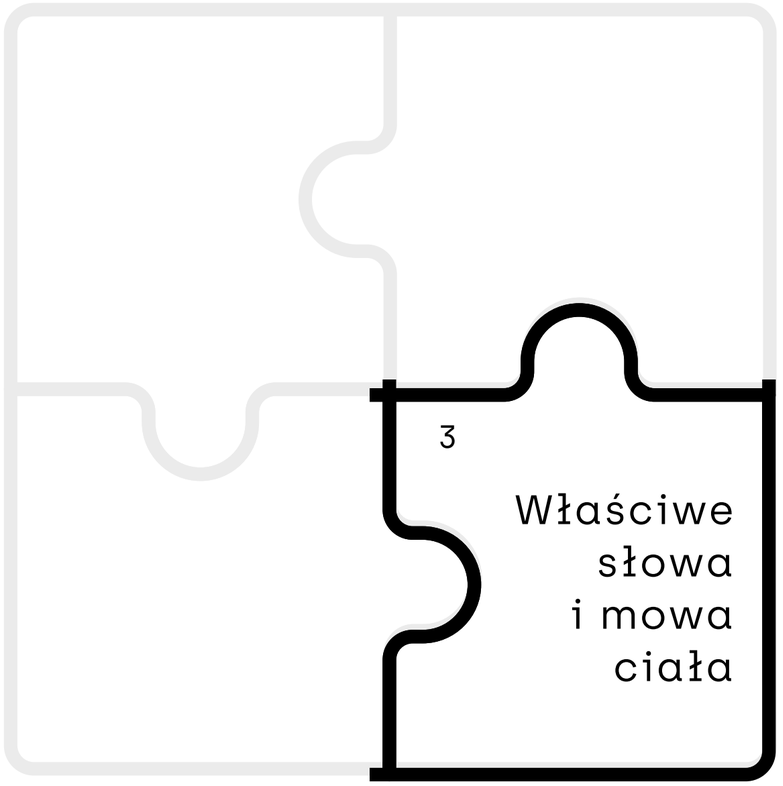
Zbaw osobę, która może potrzebować wsparcia w trudnej sytuacji.
Zbaw siebie, od brzemienia wiszących w powietrzu niezałatwionych tematów.
Zbaw innych, którym brak chęci, umiejętności, odwagi, pewności siebie do zajęcia się trudnym tematami.

ZBAW to czasownik, czyli działanie, akcja, aktywny udział w rzeczywistości.

FREE
TO
JEST
DARMOWY
FRAGMENT.

Meta model trudnej rozmowy.

Słowa mają moc. Można nim zranić, można też mając całkowicie dobre intencje tak je dobrać, że efekt finalny będzie zupełnie inny od planowanego. Nawet sens naszej wypowiedzi może ulec zniekształceniu poprzez użycie nie tych co trzeba synonimów. Dlatego proponuję konkretne słowa w każdej z omawianych dalej 100 sytuacji. Ważne będzie też tempo, tonacja, pauzy oraz akcenty.



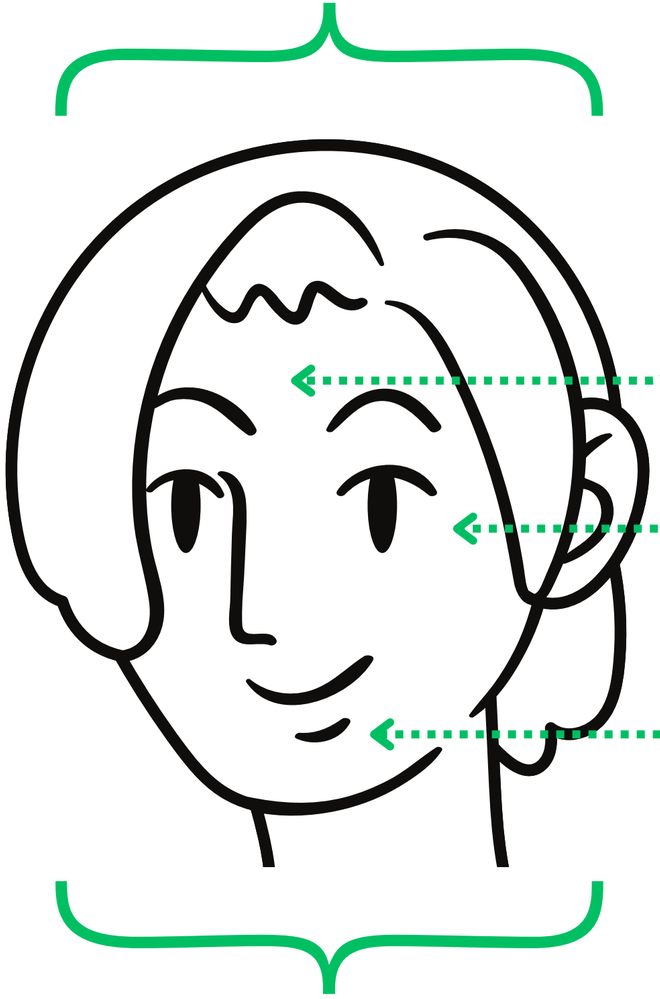
Mowa ciała - przekaz niewerbalny jest niezwykle istotny w ludzkich interakcjach. A najważniejsze zadaniu naszych mózgów to zapewnienie przetrwania ciału jednostki, w której ten mózg operuje. By odczytywać emocje, intencje ukryte drugiej osoby skanujemy ją nieprzerwanie, podświadomie szukając zagrożenia. Jesteśmy wyczuleni więc na mimikę twarzy i pozycję ciała. Trudność tematu poruszanego w rozmowie może powodować nasz dyskomfort, który demonstrowany niewerbalnie wpłynie na to, co druga osoba poczuje i w myślach przetworzy.

Musimy zadbać o to, aby nie tworzyć tzw. komunikatów splątanych - kiedy przekaz werbalny nie idzie w parze z tym samym znaczeniem komunikatu niewerbalnego. To trudne do odkodowania - zrozumienia. I tak na przykład słowa "martwię się o ciebie" będą przegrywać w odbiorze emocji emitowanych przez twarz i sylwetkę komunikującą "mam cię dość".

FREE
TO JEST DARMOWY FRAGMENT.



Twarz - to najważniejszy obszar “mowy ciała”. Zwróć uwagę na:



Pogodny lub neutralny wyraz całej twarzy, głowa prosto, bez potrząsania, czy nerwowego kiwania.

Czoło i brwi - rozluźnione, nie zmarszczone.

Kontakt wzrokowy: nie nachalny, nie konfrontacyjny, “wgapiający się”. Niekoniecznie ciągły - twój wzrok może bładzić, byle nie uciekał znienacka.

Uważaj na ruchy gałek ocznych, czyli na potoczne “wywalanie lub kręcenie gałami”.

Mrugaj normalnie.

Tak, lekki uśmiech będzie super, bez unoszenia brody.

FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.



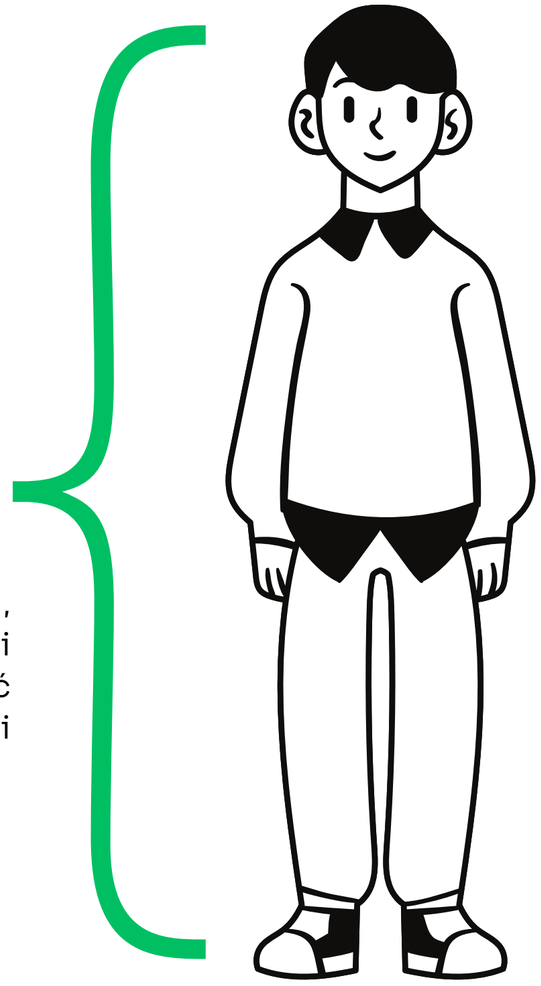
Meta model trudnej rozmowy.

Całe ciało, zwróć uwagę na:

Sylwetka rozluźniona
i wyprostowana zarazem.

Stój (lub siedź) przodem
do osoby, z którą rozmawiasz.

Nogi - nie machaj, nie podskakuj, nie kiwaj się na boki lub w przód i w tył, nie kucaj. Mogą być założone jak siedzisz i jest tak ci wygodnie.



Ręce

Możesz normalnie gestykulować, byle nie szybko i nie teatralnie.
Nie wskazuj i nie machaj palcem (nie tylko środkowym - żadnym).
Nie dotykaj twarzy.
Nie podpieraj brody.
Nie zasłaniaj ust.
Nie poprawiaj włosów.
Nie drap się.
Nie pstrykaj palcami.
Okulary popraw tylko jak się zsuną, nie nawykowo.
Nie trzymaj w rękach niczego.
Najlepiej nie krzyżuj rąk (często agresywnie to wychodzi).
Dobrze jak dłonie będą widoczne - nie schowane za sobą lub pod stołem.

Dystans: nie bliżej niż 150 cm od osoby, z którą rozmawiasz.

FREE
TO
JEST
DARMOWY
FRAGMENT.

Kolejny krok w naszej formule będzie oznaczać najczęściej powrót do tematu - za jakiś czas, ustalony przez was w rozmowie lub nie ustalony. A wszystko żeby:

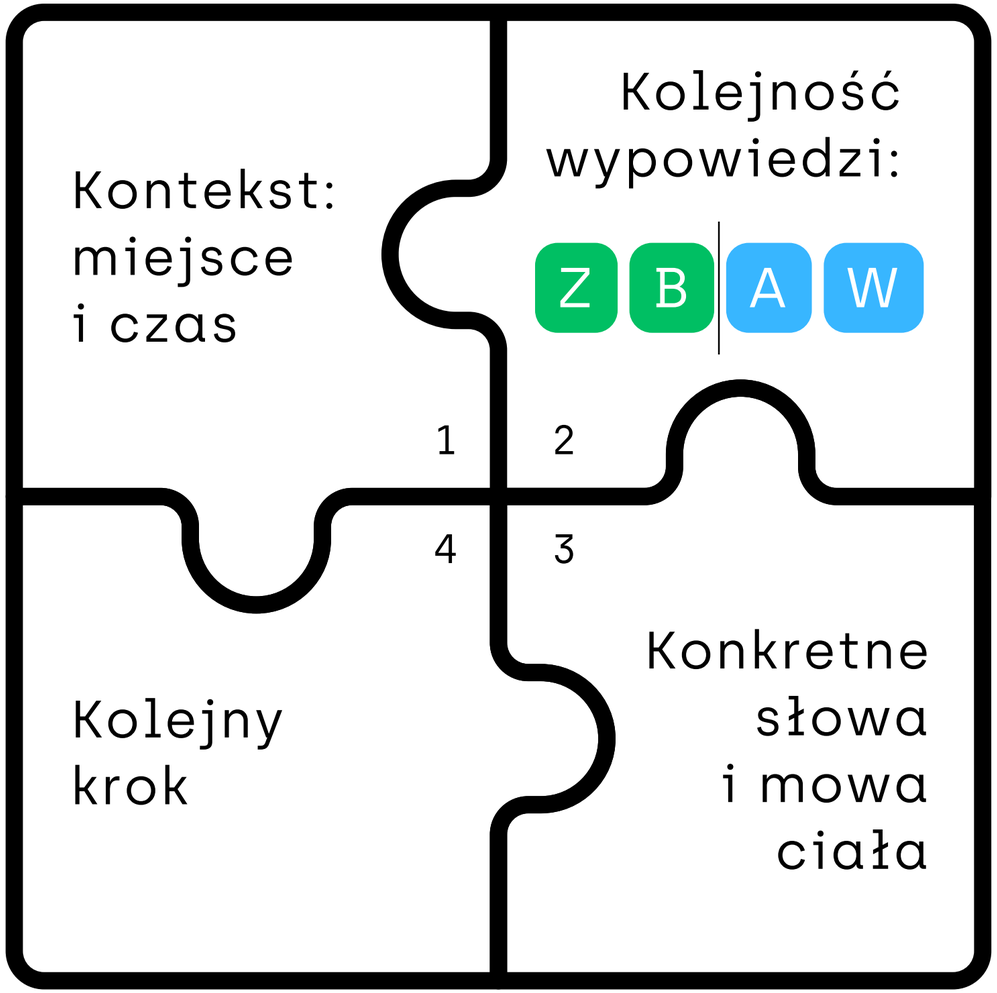
Ostatecznie temat zakończyć.
Ponowić komunikat, jeżeli nie widzisz zmian.
Zapytać o ewentualną potrzebę wsparcia.
Poszukać nowych dróg rozwiązania sprawy.
Utwierdzić kogoś w słuszności działań.
Zmotywować do dalszych starań.



A najważniejsze żeby: podziękować za zrealizowaną zmianę lub starania. Pamiętasz? Mówimy o naprawdę trudnych sytuacjach - pokaż swoje wsparcie, pokaż, że ci zależy - doceń drugiego człowieka. Tak mało mówimy sobie dobrych rzeczy.

Kolejny krok nie musi być tylko jeden, może być ich wiele.

Mamy wszystko, możemy przejść do każdej z wymienionych w spisie treści trudnych sytuacji, oczywiście użyjemy:



Czyli



A metamodel masz po to, by tworzyć inne rozwiązania, swoje wersje. Znając wzór powinno to być może nie proste, ale łatwiejsze.

FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

Część 1: Sytuacje trudne: dla wszystkich.

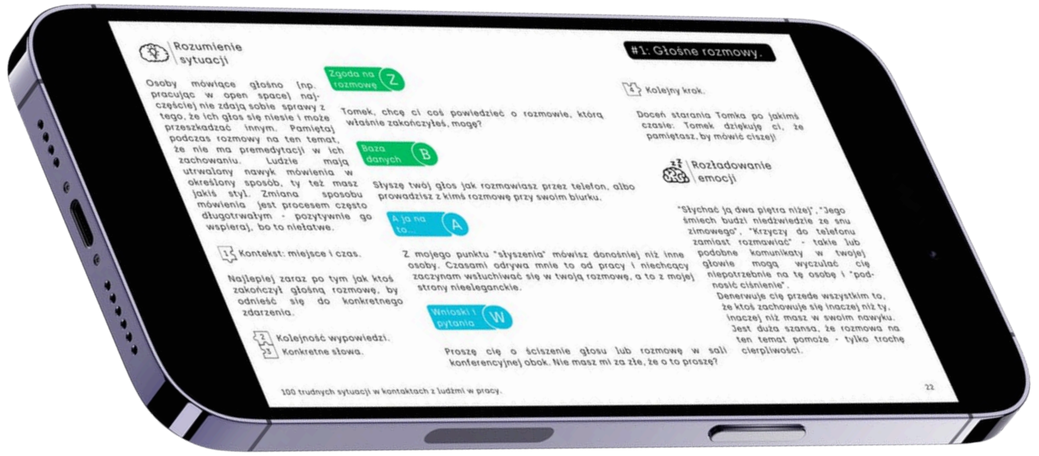
Dla wszystkich?

Mowa o uniwersalnie trudnych sytuacjach, które mogą pojawić w relacjach między pracownikami_czkami, relacjach z podległymi ci osobami i tych kiedy odnosisz się do swojego_ej szefa_owej.

Podpowiedź:

Książka jest w formacie .pdf i dobrze wyświetla się na urządzeniach mobilnych.

Całą rozmowę masz zawsze na jednym ekranie - prześlij książkę na telefon, będziesz mieć ściągę i materiał do przygotowania szczegółów swojej rozmowy - zawsze pod ręką.



FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.



#1: Głośne rozmowy.

Rozumienie sytuacji

Osoby mówiące głośno (np. pracując w open space) najczęściej nie zdają sobie sprawy z tego, że ich głos się niesie i może przeszkadzać innym. Pamiętaj, podczas rozmowy na ten temat, że nie ma premedytacji w ich zachowaniu. Ludzie mają utrwalony nawyk mówienia w określony sposób, ty też masz jakiś styl. Zmiana sposobu mówienia jest procesem często długotrwałym - pozytywnie go wspieraj, bo to niełatwe.

1 Kontekst: miejsce i czas.

Najlepiej zaraz po tym jak ktoś zakończył głośną rozmowę, by odnieść się do konkretnego zdarzenia.

2 Kolejność wypowiedzi.
3 Konkretne słowa.

Zgoda na rozmowę Z

Tomek, chcę ci coś powiedzieć o rozmowie, którą właśnie zakończyłeś, mogę?

Baza danych B

Słyszę twój głos jak rozmawiasz przez telefon, albo prowadzisz z kimś rozmowę przy swoim biurku.

A ja na to... A

Z mojego punktu "słyszenia" mówisz donośniej niż inne osoby. Czasami odrywa mnie to od pracy i niechcący zaczynam wsłuchiwać się w twoją rozmowę, a to z mojej strony nieeleganckie.

Wnioski i pytania W

Proszę cię o ściszenie głosu lub rozmowę w sali konferencyjnej obok. Nie masz mi za złe, że o to proszę?

4 Kolejny krok.

Doceń starania Tomka po jakimś czasie: Tomek dziękuję ci, że pamiętasz, by mówić ciszej!

Rozładowanie emocji

"Słychać ją dwa piętra niżej", "Jego śmiech budzi niedźwiedzie ze snu zimowego", "Krzyczy do telefonu zamiast rozmawiać" - takie lub podobne komunikaty w twojej głowie mogą wyczulać cię niepotrzebnie na tę osobę i "podnosić ciśnienie".
Denerwuje cię przede wszystkim to, że ktoś zachowuje się inaczej niż ty, inaczej niż masz w swoim nawyku. Jest duża szansa, że rozmowa na ten temat pomoże - tylko trochę cierpliwości.

FREE
TO
JEST
DARMOWY
FRAGMENT.

Happy end

Za nami 100 koncepcji rozmów o trudnych sytuacjach w pracy. To jasne, że nie jesteśmy w wstanie przewidzieć jak każda z rozmów potoczy się w szczegółach i dokąd zaprowadzi, na tym polega złożoność naszych relacji.

Zależało mi, by mocno zaakcentować styl takich rozmów:

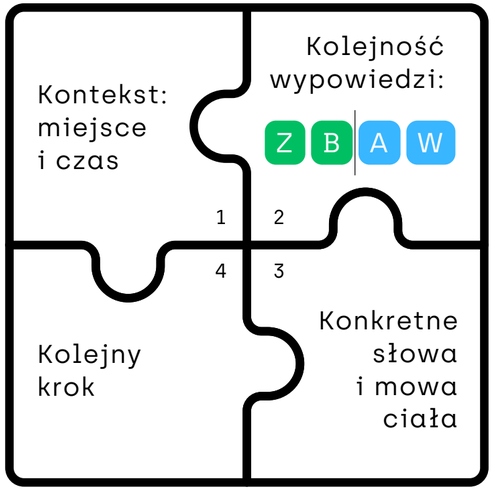
- przygotowanie do takiej rozmowy - pozwoli mieć plan, który powinien pomóc opanować emocje,
- uprzejmość, która ma być oferowana bez oczekiwań,
- konkretność i zwięzłość wypowiedzi, bez niepotrzebnego tłumaczenia i rozmywającej meritum kwiecistości,
- otwarte mówienie o swoich odczuciach i oczekiwaniach,
- empatię wyrażaną przez aktywną chęć poznania stanowiska drugiej strony,
- szukanie porozumienia, uzgodnień, brak forsowania swojego stanowiska,
- moc pytań, które ułatwiają dialog.

Przed nami wyzwanie: Z.B.A.W. świat!

Niech moc asertywnej komunikacji będzie z tobą.

Dziękuję,
Bartek.





FREE TO JEST DARMOWY FRAGMENT.

BIZLAB | TRUSTED ADVISOR

O autorze.

Nieustraszony pogromca komunikacyjnych duchów.

Keynote speaker, coach i mentor biznesowy.
Założyciel firmy doradczej Bizlab.
Praktyk zarządzania.
Sportowiec.
Autor.

Do znalezienia na:
www.bizlab.pl

LinkedIn



© Bizlab

Wydanie I, rok 2024.