



Publikacja jest objęta licencją Creative Commons (CC BY 4.0). Treść licencji znajdziesz

na <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/deed.pl>

Produkt powstał w ramach projektu TransferHUB - inkubator innowacji społecznych w obszarze zatrudnienia, www.transferhub.pl



Zestaw II

autorefleksja 1

Przypomnij sobie sytuację w pracy, która była dla Ciebie trudna. Spróbuj opisać ją, nazywając fakty i wpływ, jaki na Ciebie wywarły.

- Jakiego były fakty? Co dokładnie się wydarzyło?
- Jakiego pojawiły się w Tobie myśli i emocje?
- Jakiego Twoje potrzeby mogły być niezaspokojone w tej sytuacji?

Mając to w pamięci, odpowiedz jeszcze na dwa pytania:

- Czego ta sytuacja uczy Cię o Tobie i o tym, co jest dla Ciebie ważne w pracy?
- czy chcesz umieć powiedzieć wprost, gdyby podobna sytuacja wydarzyła się ponownie?

Chcesz wiedzieć więcej o tym, jak nazywać swoje emocje i potrzeby, zanim zamienią się w oceny i pretensje? Przeczytaj: *Odwaga w przywództwie. Cztery kompetencje autentycznego lidera*, Brené Brown.



Zestaw II

autorefleksja 2

Wyobraź sobie, że w twojej pracy pojawiła się nowa osoba. W drugim miesiącu wspólnie przygotowujecie duże wydarzenie. Rankiem w dniu wydarzenia przysłała ci wiadomość: „Sorry, nie będzie mnie dziś w pracy”.

- Jakie uczucia i potrzeby pojawiają się w tobie, kiedy myślisz o tej sytuacji?
- Jakie myśli na temat tej osoby pojawiają się w tobie?
- Spróbuj tak sobie opowiedzieć tę sytuację, żeby było w tobie więcej ciekawości niż złości.
- Jaką możesz mieć prośbę do tej osoby?

Chcesz wiedzieć więcej o tym, jak rozmawiać, gdy emocje są silne, a stawka wysoka?
Przeczytaj: *Crucial Conversations*, Patterson, Grenny, McMillan, Switzler.



Zestaw II

autorefleksja 3

W prowadzeniu rozmów feedbackowych bardzo ważny jest szacunek do drugiej osoby.

Pomyśl:

- Co w zachowaniu innych sprawia, że czujesz się szanowana/szanowany?
- Co w zachowaniu innych sprawia, że czujesz brak szacunku?
- Co w twoim własnym zachowaniu może sprawiać, że inni czują się szanowani?
- A co może sprawiać, że czują się nieszanowani?

Chcesz wiedzieć więcej o tym, jak tworzyć kulturę, w której ludzie będą czuć się szanowani? Przeczytaj: *Firma bez strachu*, Amy Edmondson.



Zestaw II

ćwiczenia 1

Rozmowa w parach lub małych grupach. Każda osoba po kolei opowiada o swojej sytuacji. Pozostali słuchają i zadają pytania pomocnicze, które pomagają lepiej zobaczyć fakty, emocje i potrzeby.

Przypomnij sobie trudną sytuację w pracy. Spróbuj opowiedzieć ją, nazywając fakty i wpływ, jaki na Ciebie wywarły.

- Sprawdź, czy w twojej opowieści fakty na pewno są faktami, a nie interpretacjami.
- Przyjrzyj się wpływowi, jaki te fakty na Ciebie wywarły (jakie pojawiały się w Tobie uczucia, myśli i oceny).
- Zastanów się, jakie Twoje potrzeby mogły być niezaspokojone w tej sytuacji.



Zestaw II

ćwiczenia 2

Rozmowa w parach lub małych grupach.

Kiedy ludzie czują się traktowani z szacunkiem, jest im łatwiej dawać i przyjmować feedback. Pomyśl o swoich doświadczeniach i porozmawiaj o nich z innymi.

- Co w zachowaniu innych sprawia, że czujesz się szanowana/szanowany?
- Co w zachowaniu innych sprawia, że czujesz brak szacunku?
- Co w twoim własnym zachowaniu może sprawiać, że inni czują się szanowani?
- A co może sprawiać, że czują się nieszanowani?



Zestaw II

ćwiczenia 3

Rozmowa w parach lub małych grupach.

Wyobraź sobie, że w twojej pracy pojawiła się nowa osoba. W drugim miesiącu wspólnie przygotowujecie duże wydarzenie. Rankiem w dniu wydarzenia przysłała ci wiadomość: „Sorry, nie będzie mnie dziś w pracy”.

- Jakie uczucia i potrzeby pojawiają się w tobie, kiedy myślisz o tej sytuacji?
- Jakie myśli na temat tej osoby pojawiają się w tobie?
- Spróbuj tak sobie opowiedzieć tę sytuację, żeby było w tobie więcej ciekawości niż złości.
- Jaką możesz mieć prośbę do tej osoby?



Zestaw II

wiedza 1

Model empatycznego feedbacku

1. Opisz swoje **obserwacje**: co konkretnie się wydarzyło, co kto zrobił, bez oceniania i interpretowania
2. Wyjaśnij jaki **wpływ** na ciebie ma to, co się wydarzyło. Możesz tu mówić o swoich emocjach, myślach, potrzebach i konsekwencjach.
3. Sprawdź, jak druga osoba się ma, gdy to słyszy. Zapytaj, **jak to wygląda z jej perspektywy**. Wysłuchaj jej, zwróć uwagę na jej uczucia i potrzeby.
4. Zaproponuj rozwiązanie lub **poproś** osobę o konkretne zachowanie. Spytaj osobę jak się ma z twoją prośbą.
5. Wspólne ustalcie **działania**, które uwzględnią potrzeby obu stron.



Zestaw II

wiedza 2

Podstawowy błąd atrybucji

To nasza skłonność do prostego wyjaśniania zachowań. Gdy ktoś inny coś zrobi, łatwo myślimy: „taki już jest” („on jest nieodpowiedzialny”).

Gdy my zrobimy coś podobnego, tłumaczymy się sytuacją: „miałam mało czasu”, „to był trudny dzień”.

Przez to możemy oceniać innych zbyt szybko i niesprawiedliwie.

Ten mechanizm jest jeszcze silniejszy, gdy dzielimy ludzi na „nas” i „ich”.

Osoby z naszej grupy częściej usprawiedliwiamy: „każdemu się zdarza”, „miał ciężki dzień”.

Ale gdy ktoś spoza naszej grupy zachowa się podobnie — np. ktoś z innego działu, w innym wieku czy z innym doświadczeniem — łatwiej przypisujemy to jego cechom: „oni są leniwi”, „oni nigdy nie ogarniają”.



Zestaw II

wiedza 3

Szacunek i wspólny cel

Są dwie rzeczy, bez których feedback zwykle nie działa: poczucie szacunku i przekonanie, że gramy do jednej bramki. Nawet najlepiej dobrane słowa nie pomogą, jeśli druga osoba nie czuje się szanowana albo ma wrażenie, że jej potrzeby się nie liczą.

Dlatego zanim przejdziesz do konkretów, warto stworzyć prostą ramę, np.: „Mówię o tym, bo zależy mi na naszej współpracy” albo „Chcę, żeby nam się razem pracowało łatwiej”.

Dbaj o szacunek i wspólny cel przez całą rozmowę, nie tylko na początku.

A kiedy robi się trudno, nie skupiaj się najpierw na poprawianiu tego, **co** mówisz. Najpierw zadбай o relację:

- przywróć poczucie szacunku,
- przypomnij, po co to robicie i co was łączy,
- i dopiero wtedy wróć do meritum.