



2. UŻYWAJ ZDAŃ Z „JA”.

Używaj zdań z „ja” zamiast „ty”, aby druga osoba nie poczuła się zaatakowana. Wyjaśnij też, jaki wpływ dane zachowanie ma na Ciebie, żeby druga osoba zrozumiała, dlaczego powinna zmienić swój sposób postępowania.

NA PRZYKŁAD: „Denerwuje mnie, kiedy ponosisz na mnie głos, gdy popetniam błąd. Zwłaszcza w obecności innych. Czuję się wtedy poniżona, a to jest nieprzyjemne”.
Zamiast: „Zawsze na mnie krzyczysz”.

3. TRZYMAJ SIĘ KONKRETÓW I NIE WYOLBRZYMIJ PROBLEMU

Podawaj jasne i konkretne przykłady zachowań, które uważasz za nieprzyjemne. W miarę możliwości trzymaj się faktów, aby uniknąć dyskusji. Unikaj słów takich jak „nigdy” i „zawsze”. Nie wracaj do przeszłości i koncentruj się jak najbardziej na obecnej sytuacji.

NA PRZYKŁAD: „Wczoraj po południu, kiedy byliśmy w stołówce, zwróciłeś mi uwagę na ten błąd przy wszystkich kolegach z pracy”.

4. POWIEDZ, JAKI TO MA NA CIEBIE WPŁYW

Wyjaśnij, jaki to ma na Ciebie wpływ.

NA PRZYKŁAD: „Czuję się niepewnie, gdy mam wrażenie, że nie mogę popetniać błędów.”

ZADBAJ O SWOJE GRANICE

i w ten sposób zapobiegaj konfliktom

Wiele osób w naszym sektorze jest mniej przyzwyczajona do wyrażania tego, co jest dla nich przyjemne, a co nieprzyjemne. Zauważamy, że prowadzi to niekiedy do zwiększania napięć, które mogą nasilać się z czasem. Dochodzi wtedy do nieprzyjemnych i niepożądanych sytuacji. Weźmy na przykład Marię, która pracuje w firmie prowadzącej uprawy szklarniowe i którą denerwuje to, że Peter zwraca się do niej z wyrzutem, kiedy ona robi coś nie do końca dobrze. Na podstawie tego przykładu mamy kilka wskazówek:

1. WYBIERZ ODPOWIEDNI MOMENT

- Jeśli jest to dla Ciebie trudne, możesz najpierw przygotować się lub przećwiczyć rozmowę z kimś, komu ufasz.
- Wybierz spokojny moment i spokojne miejsce, z dala od innych osób. Weź głęboki oddech, usiądź lub stań prosto i mocno oprzyj stopy na podłożu: to sprawi, że poczujesz się pewniej.
- Nie czekaj zbyt długo z rozpoczęciem rozmowy, aby uniknąć nadmiernego zwiększenia się irytacji.



5. WCZUJ SIĘ W SYTUACJĘ DRUGIEJ OSOBY I WYŚLUCHAJ JEJ.

Daj drugiej osobie możliwość przedstawienia swojej wersji wydarzeń. Postaraj się wczuć w jej sytuację.

NA PRZYKŁAD: „Wiem, że chcesz, żebyśmy wykonywali swoją pracę jak najlepiej”.

6. OKREŚL, CZEGO OCZEKUJESZ OD DRUGIEJ OSOBY, LUB ZAPROONUJ WSPÓLNE ZNALEZIENIE ROZWIĄZANIA

Przeszłości nie da się zmienić, więc rozpamiętywanie tego, co się stało, nie ma sensu. Skoncentruj się przede wszystkim na ustaleniach na przyszłość.

- Jeśli chcesz jasno określić granice, powiedz konkretnie, jak chciał(a)byś, żeby dane kwestie wyglądały: „Następnym razem, kiedy popełnię błąd, chcę, żebyś wziął mnie na bok i spokojnie wyjaśnił, jak mogę to zrobić lepiej. To będzie mniej nieprzyjemne i bardziej konstruktywne”.
- Jeśli chcesz również dać drugiej osobie przestrzeń, poproś ją o wspólne znalezienie rozwiązania. Zazwyczaj jest to korzystniejsze dla wzajemnej relacji. Na przykład: „Co możemy uzgodnić, żeby sytuacja była inna, kiedy następnym razem popełnię błąd?”.



7. PODEJMIJ USTALENIA I ODWOŁUJ SIĘ DO NICH.

Podjmij jak najbardziej konkretne ustalenia i odwołuj się do nich: „Czy możemy się umówić, że następnym razem weźmiesz mnie na bok i pokażesz mi, jak mogę to zrobić lepiej?” To sprawi, że druga osoba poczuje się bardziej zobowiązana do trzymania się ustaleń. Rzeczywiście odwołuj się do tego, a co ważne: komplementuj drugą stronę, kiedy się to uda. „To wspaniale, że teraz podchodzisz do tego inaczej; dzięki temu mniej boję się popełniać błędy”.

Co zrobić, jeśli nie uda się osiągnąć porozumienia?

Sprawdź, czy dział HR (jeśli w Twojej firmie taki istnieje) może Ci pomóc lub poproś o mediatora. Masz do czynienia ze sporem prawnym?

Jeśli tak, skontaktuj się ze swoim związkiem zawodowym, jeśli jesteś jego członkiem, lub poszukaj pomocy prawnej, np. za pośrednictwem ubezpieczenia ochrony prawnej lub przez [Juridisch Loket](#).



Stigas

Więcej informacji?

Stigas Servicedesk | 085 - 044 07 00, wewn. 1 | info@stigas.nl | www.stigas.nl