

Zeszyt ćwiczeń

Krytyka w pracy

Kurs VITA: vita.edu.pl/courses/krytyka-w-pracy

21 ćwiczeń, po jednym do każdej lekcji. Na końcu znajdziesz przykładowe odpowiedzi. Najpierw spróbuj odpowiedzieć samodzielnie, dopiero potem zajrzyj do wzorów. Postacie i sytuacje w ćwiczeniach są przykładowe. Zeszyt jest materiałem edukacyjnym, nie poradą prawną ani psychologiczną.

Ćwiczenia

Moduł 1. Co się dzieje, gdy ktoś Cię krytykuje

Lekcja 1.1. Reakcja ciała i emocji w pierwszych sekundach po krytyce

Przypomnij sobie ostatnią krytykę z pracy, która Cię zabolęła (mniejszą lub większą). Wypełnij pięć pól w notatniku lub na kartce:

1. Co usłyszałeś lub usłyszałaś, od kogo i gdzie (dosłownie, jak umiesz).
2. Co poczułeś lub poczułaś w ciele (wybierz z listy z lekcji lub dopisz własne).
3. Jakie emocje nazwiesz (jedno do trzech słów).
4. Jaki był pierwszy impuls.
5. Co faktycznie zrobiłeś lub zrobiłaś w ciągu minuty.

Lekcja 1.2. Trzy wzorce reakcji: obrona, atak i wycofanie

Przypisz każdą odpowiedź do wzorca (obrona, atak, wycofanie):

1. „To nie ja, dział logistyki nie przesłał danych.”
2. „Dobrze, przepraszam, już poprawiam”, i brak jakiegokolwiek pytania.
3. „Ciekawe, że to mówisz, bo Twoje zestawienia też nie są bez błędów.”
4. Brak odpowiedzi, a przez resztę dnia unikanie pokoju kierownika.
5. „Przecież od lat robimy to tak samo i nikt nie narzekał.”

Potem zapisz jedno zdanie: który wzorec pojawia się u Ciebie najczęściej i wobec kogo.

Lekcja 1.3. Twoja mapa reakcji na krytykę: lista kontrolna

Wypełnij listę dwunastu zdań dla siebie. Następnie:

1. Zakreśl odpowiedzi „często” i przypisz je do wierszy tabeli.
2. Wybierz jedną sytuację (osoba plus miejsce plus forma) do ćwiczeń przez najbliższe dwa tygodnie.
3. Oceń ją od 1 do 10: jak bardzo Cię boli.
4. Zapisz jeden cel w jednym zdaniu, zaczynając od „Chcę...”.

Moduł 2. Konstruktywna czy krzywdząca

Lekcja 2.1. Cechy uwagi konstruktywnej

Oceń cztery uwagi pięcioma pytaniami (przykłady fikcyjne). Przy każdej wpisz liczbę spełnionych cech i jedno zdanie uzasadnienia.

A. Powiedziana na zebraniu dla 12 osób: „Wasze maile są niechlujne”.

B. Powiedziana w rozmowie jeden na jeden: „W mailu do Zakładów Mazowsze z wtorku zabrakło terminu dostawy. Dopisz go i sprawdź, czy w innych ofertach jest. Klient pytał dwa razy”.

C. Powiedziana w przelocie na korytarzu: „Musisz być bardziej zaangażowany”.

D. Powiedziana następnego dnia w gabinecie: „Na ostatnim spotkaniu dwa razy przerwałeś Anecie, gdy referowała wyniki. Zespół traci wątek. Poproś, żeby dokończyła, a pytanie zapisz na później”.

Lekcja 2.2. Uwaga osobista, ogólnikowa i publiczna: kiedy krzywdzi

Dla każdej z czterech uwag (przykłady fikcyjne) wpisz typ (osobista, ogólnikowa, publiczna, kilka naraz) oraz jedno pytanie, które pozwoli wyłuskać z niej coś konkretnego.

1. W rozmowie jeden na jeden: „Ty zawsze robisz wszystko na ostatnią chwilę”.
2. Na czacie zespołu (15 osób): „Kto znowu nie wypełnił arkusza?”.
3. W gabinecie: „Ostatnio nie czuję u Ciebie zaangażowania”.
4. Przy kawie: „Z takim podejściem daleko nie zajdziesz”.

Lekcja 2.3. Ziarno prawdy i reszta: tabela do rozdzielania uwagi

Rozbij uwagę na części (przykład fikcyjny). Ewa z działu księgowości w Bydgoszczy usłyszała od przełożonego Tomasza w poniedziałek rano, w pokoju przy otwartych drzwiach: „Ten raport to jakaś kpina. Miał być w piątek, a przyszedł dziś i to z błędami w sumach. Widać, że Ci nie zależy”.

Wypełnij pięć pól: 1. ziarno prawdy (fakty do sprawdzenia), 2. forma, 3. reszta (oceny, domysły), 4. co zabierasz, 5. co sprawdzasz.

Moduł 3. Pierwsza minuta: ochłonać i wysłuchać

Lekcja 3.1. Ochłonać: oddech, pauza i zdanie na zyskanie czasu

Przygotuj własne zdania na zyskanie czasu w trzech miejscach: 1. na zebraniu (kilka osób słucha), 2. w rozmowie jeden na jeden w gabinecie, 3. podczas wideorozmowy. Każde zdanie ma mieć najwyżej dwanaście słów i nie może zawierać ani „tak”, ani „nie”. Potem wykonaj pięć dłuższych wydechów przed lustrem lub przy biurku i zapisz, co zauważasz.

Lekcja 3.2. Wysłuchać do końca: jak nie przerywać i nie układać odpowiedzi w głowie

Przeczytaj poniższą uwagę i podziel ją na trzy kolumny z lekcji. Potem napisz jedno zdanie, którym potwierdzisz, że wysłuchałeś lub wysłuchałaś, zanim zadasz pytanie (przykład fikcyjny).

Marek, kierownik zmiany w magazynie pod Wrocławiem, mówi do Julii w poniedziałek rano: „Wczoraj dostawa dla sklepu w Opolu poszła z opóźnieniem. Klient dzwonił do mnie dwa razy. Kolejny raz tak się nie da pracować. Zawsze to samo z wami na popołudniówce. Od dziś każdą wysyłkę po 14:00 zgłaszasz mi przed wyjazdem”.

Lekcja 3.3. Czego nie robić w pierwszej minucie po krytyce

Wybierz dwa odruchy z sześciu, które najczęściej Ci się zdarzają. Dla każdego zapisz: 1. sytuację, w której pojawia się ostatnio, 2. zdanie, które wypowiesz zamiast niego (najwyżej piętnaście słów), 3. moment w tygodniu, kiedy przeciwicysz to zdanie na głos.

Moduł 4. Dopytać o konkrety

Lekcja 4.1. Powtórzyć własnymi słowami: sprawdzenie, czy dobrze zrozumiałeś

Napisz powtórzenie własnymi słowami dla poniższej uwagi (przykład fikcyjny). Powtórzenie ma mieć najwyżej dwa zdania, zawierać fakty z uwagi i kończyć się pytaniem sprawdzającym.

Kierownik Bartosz mówi do Pauliny, projektantki w Gdyni: „Prezentacja dla klienta z poprzedniego tygodnia była chaotyczna. Slajdy bez spójnego układu, a on dopytywał o te same rzeczy dwa razy. Potrzebuję, żebyś następnym razem pokazała mi ją wcześniej”.

Lekcja 4.2. Prosić o przykład i oczekiwany efekt

Dla każdej z trzech uwag napisz dwa pytania: o przykład i o oczekiwany efekt (przykłady fikcyjne). Każde pytanie ma mieć najwyżej piętnaście słów i zawierać uzasadnienie lub ograniczenie.

1. „Jesteś zbyt mało proaktywny.”
2. „Komunikacja w zespole kuleje i widzę, że to przez Ciebie.”
3. „Klienci mówią, że kontakt z Tobą jest trudny.”

Lekcja 4.3. Ustalić, co dalej i kiedy sprawdzić

Dla poniższej sytuacji napisz zakończenie rozmowy w jednym lub dwóch zdaniach (przykład fikcyjny). Zdania mają zawierać czynność, termin i moment sprawdzenia, a potem pytanie potwierdzające.

Agata, specjalistka ds. obsługi klienta w Białymstoku, usłyszała od przełożonej Renaty, że odpowiedi na maile klientów przychodzą po dwóch dniach, a obowiązujący standard to jeden dzień roboczy. Agata zgadza się z uwagą w całości.

Moduł 5. Gotowe zdania na każdą okazję

Lekcja 5.1. Podziękować bez przytakiwania na wszystko

Do każdej z trzech uwag napisz zdanie z podziękowaniem na właściwym poziomie (za rozmowę, za informację albo za zgodę w konkretnym punkcie). Zdanie nie może zawierać zgody na to, co jest oceną lub domysłem (przykłady fikcyjne).

1. „Ostatnio niewiele od Ciebie słychać na spotkaniach. Wszyscy to widzą.”
2. „W ofercie z wtorku jest zła data ważności. Zadzwońił klient.”
3. „Za często się spóźniasz, to nie jest zawodowe.”

Lekcja 5.2. Nie zgodzić się spokojnie: zdania na różnicę zdań

Napisz odpowiedź w czterech ruchach na poniższą uwagę (przykład fikcyjny). Odpowiedź ma mieć najwyżej cztery zdania i nie może zawierać słów „ale”, „przecież” i „zawsze”.

Przełożony Jacek mówi do Moniki, specjalistki ds. marketingu w Łodzi: „Newsletter wyszedł w środę, a miał wyjść w poniedziałek. Znowu zawalone. Nikt tego nie pilnuje”. Monika wie, że termin wysyłki zmieniono na środę w mailu zarządu z poprzedniego piątku.

Lekcja 5.3. Odpowiedzieć na niesprawiedliwą uwagę

Napisz odpowiedź w trzech częściach (fakt, granica, propozycja) na poniższą uwagę (przykład fikcyjny). Odpowiedź ma mieć najwyżej trzy zdania.

Dyrektor Andrzej mówi do Barbary, księgowej w Radomiu: „Faktury za wrzesień są nadal niewprowadzone. W ogóle nie widać, żebyś nad tym pracowała”. Barbara ma w systemie 112 faktur za wrzesień wprowadzonych do czwartku i zestawienie, które to potwierdza. Zostało 8 faktur, które dotarły w piątek.

Moduł 6. Krytyka publiczna, mailowa i mobbing

Lekcja 6.1. Krytyka publiczna na spotkaniu: zdania na gorącą sytuację

Dla poniższej sytuacji wybierz jeden z trzech wariantów, napisz zdanie na spotkaniu i zdanie, którym poprosisz o rozmowę w cztery oczy (przykład fikcyjny).

Na spotkaniu zespołu w Olsztynie, przy dziesięciu osobach, kierowniczka Beata mówi do Pawła: „Paweł, Twoje zestawienia są nieczytelne. Nikt nie wie, o co w nich chodzi”. Paweł wie, że ostatnie zestawienie zrobił zgodnie z wzorem, który dostał od Beaty w zeszłym miesiącu.

Lekcja 6.2. Krytyka mailowa i na czacie: nie odpisywać od razu

Napisz odpowiedź na poniższą wiadomość według czterech części (przykład fikcyjny). Odpowiedź ma mieć najwyżej pięć zdań, bez słów „znowu”, „zawsze”, „nigdy” i bez osób w kopii.

Wiadomość od kierownika Leszka do Joanny, koordynatorki w Gdyni, o 21:15: „Joanna, w piątek znowu nie dotarły dokumenty do klienta. Naprawdę nie wiem, jak można tak pracować. Proszę o wyjaśnienie na jutro rano”. Joanna wysłała dokumenty w piątek o 16:30 i ma potwierdzenie z systemu. Klient dostał je w poniedziałek rano z powodu awarii serwera pocztowego.

Przykładowa odpowiedź (wysłana następnego dnia o 8:00): „Dziękuję za wiadomość. Rozumiem, że chodzi o dokumenty dla klienta z piątku. Wysłałam je o 16:30 i mam potwierdzenie z systemu, a klient dostał je w poniedziałek rano z powodu awarii serwera pocztowego. Dołączam potwierdzenie i zgłoszenie awarii. Jeśli Panu pasuje, mogę dziś o 10:00 omówić, jak zabezpieczyć kolejne wysyłki”. Sprawdź siebie: wiadomość nie odnosi się do zdania „nie wiem, jak można tak pracować”, zawiera fakty, załączniki i propozycję.

Lekcja 6.3. Krytyka od przełożonego i granica z mobbingiem

Przeczytaj trzy opisy (przykłady fikcyjne) i dla każdego wpisz: A. ostrą uwagę w ramach pracy, B. powód, żeby zacząć notować i porozmawiać z kimś kompetentnym, C. za mało informacji. Nie rozstrzygasz, czy to mobbing.

1. Kierownik w Poznaniu powiedział w rozmowie jeden na jeden, że ostatni raport był niedbały, wskazał trzy błędy i poprosił o poprawki do piątku.
2. Od trzech miesięcy przełożona na zebraniach co tydzień ironicznie komentuje wygląd i wiek jednej pracowniczki, a po jej uwagach koledzy nie są już zapraszani na część spotkań z nią.
3. Dyrektor jednorazowo, w zdenerwowaniu, podniósł głos na pracownika, a następnego dnia go przeprosił.

Moduł 7. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 7.1. Plan na 30 dni: jak ćwiczyć przyjmowanie krytyki krok po kroku

Ułóż plan na 30 dni dla jednej konkretnej sytuacji z Twojej pracy. Wpisz: 1. sytuację (kto, gdzie, w jakiej formie), 2. narzędzie na każdy tydzień, 3. pierwszy dzień, w którym zaczynasz, 4. trzy linijki, które będziesz zapisywać w dzienniku.

Lekcja 7.2. Projekt końcowy: karta moich odpowiedzi na krytykę

Wypełnij kartę dla pięciu sytuacji: do każdej wpisz zdanie na zyskanie czasu, pytanie dopytujące i zdanie odpowiedzi (przykłady fikcyjne mogą służyć jako wzór, ale zdania mają być Twoje). Przeczytaj kartę na głos i popraw dwa zdania, które brzmiały najmniej naturalnie.

Przykładowa odpowiedź (fragment): Krzysztof, specjalista ds. obsługi klienta w Katowicach (przykład fikcyjny), wpisał: Sytuacja 1, kierowniczką, jeden na jeden. Czas: „Zapisuję, daj mi chwilę”. Pytanie: „Którego klienta to dotyczyło?”. Odpowiedź: „Dziękuję. Sprawdzę zgłoszenie i odpiszę do 15:00”. Sytuacja 5, niesprawiedliwa uwaga. Czas: „Potrzebuję chwili, żeby to sprawdzić”. Pytanie: „Z czego to wynika?”. Odpowiedź: „Zgłoszenie zamknąłem w czwartek, mam potwierdzenie. Nie zgadzam się na zdanie, że nikt tego nie pilnuje. Pokażę Ci zapis dziś o 14:00”. Po odczytaniu na głos zmienił dwa zdania, bo brzmiały zbyt formalnie. Sprawdź siebie: każde zdanie ma najwyżej piętnaście słów i żadnego „ale”, „przecież”, „zawsze”.

Lekcja 7.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować i co zabrać z kursu

Odpowiedz z pamięci, bez zaglądania do lekcji, na pięć pytań: 1) Jakie trzy wzorce reakcji na krytykę opisuje moduł 1? 2) Jakie trzy elementy ma ustalenie na koniec rozmowy? 3) Z jakich trzech części składa się odpowiedź na niesprawiedliwą uwagę? 4) Co robisz z krytycznym mailem w pierwszej kolejności? 5) Czy twarda, ale uzasadniona krytyka przełożonego jest mobbingiem według Kodeksu pracy?

Przykładowe odpowiedzi

Moduł 1. Co się dzieje, gdy ktoś Cię krytykuje

Lekcja 1.1. Reakcja ciała i emocji w pierwszych sekundach po krytyce

Przykładowa odpowiedź: 1. Robert na zebraniu: „Raport z zeszłego tygodnia miał błędy, trzeba go sprawdzać dokładniej”, w sali było osiem osób. 2. Gorąco na twarzy, ściśnięty żołądek, szybkie tętno. 3. Wstyd i złość. 4. Obronić się i wskazać winnego. 5. Powiedziałam, że dane przyszły za późno, i do końca zebrania nic już nie mówiłam. Sprawdź siebie: czy w punkcie 1 zapisałeś dosłowne słowa, bez oceny typu „znowu się na mnie uwziął”? Zapis dosłowny jest potrzebny w modułach 2 i 4.

Lekcja 1.2. Trzy wzorce reakcji: obrona, atak i wycofanie

Rozwiązanie: 1. Obrona (wskazanie okoliczności). 2. Wycofanie (przytakiwanie bez dopytania). 3. Atak (kontruderzenie). 4. Wycofanie (unikanie). 5. Obrona (odwołanie do tego, że zawsze tak było). Przykład zdania własnego: „Najczęściej się bronię, głównie wobec przełożonej, kiedy uwaga dotyczy terminów”. Sprawdź siebie: czy wskazałeś lub wskazałaś także wobec kogo? Bez tego wzorec jest zbyt ogólny, żeby z nim pracować.

Lekcja 1.3. Twoja mapa reakcji na krytykę: lista kontrolna

Przykładowa odpowiedź: Karolina z działu zakupów w Szczecinie (przykład fikcyjny) zaznaczyła „często” przy pytaniach 1, 5 i 7, „czasem” przy 4 i 6, „rzadko” przy 10-12. 1. Obrona (pytanie 1) oraz rozpamiętywanie (5) i krytyka publiczna (7). 2. Sytuacja: uwagi kierownika o terminach, wypowiedziane na odprawie w poniedziałek, ustnie. 3. Ocena: 6 na 10. 4. „Chcę po uwadze o terminach zapytać o konkretny przykład, zamiast się tłumaczyć”. Sprawdź siebie: czy cel opisuje Twoje działanie? Cel o samopoczuciu, na przykład „Chcę nie czuć wstydu”, leży poza Twoją bezpośrednią kontrolą.

Moduł 2. Konstruktywna czy krzywdząca

Lekcja 2.1. Cechy uwagi konstruktywnej

Rozwiązanie: A: 0 z 5. Brak konkretności i przykładu, nie wiadomo, co zmienić, a forma (cały zespół) utrudnia odpowiedź. B: 5 z 5. Konkretny mail, przykład, znaczenie (klient pytał), polecenie i rozmowa w cztery oczy. C: 0 z 5. Brak konkretności, przykładu i polecenia, a miejsce nie sprzyja odpowiedzi. D: 5 z 5. Przykład, skutek dla zespołu, co zrobić i prywatna rozmowa. Sprawdź siebie: jeśli ocenę A uzasadniłeś tym, że „było niemiłe”, wróć do pytań 1-4. Niemiłe może być także B.

Lekcja 2.2. Uwaga osobista, ogólnikowa i publiczna: kiedy krzywdzi

Rozwiązanie: 1. Osobista i ogólnikowa. Pytanie: „Który ostatni termin miałeś na myśli i ile dni zabrakło?”. 2. Publiczna. Pytanie (w wiadomości prywatnej): „Czy to dotyczy mojego arkusza? Sprawdzę i odpiszę dziś do 15:00”. 3. Ogólnikowa. Pytanie: „Z czego to wnioskujesz? Podaj mi jedną sytuację z ostatnich tygodni”. 4. Osobista. Pytanie: „Co dokładnie w moim podejściu do ostatniego projektu Ci przeszkadza?”. Sprawdź siebie: pytania powinny dotyczyć sytuacji i zachowania, nie obrony. Pytanie typu „Dlaczego mnie atakujesz?” w tym ćwiczeniu się nie liczy.

Lekcja 2.3. Ziarno prawdy i reszta: tabela do rozdzielania uwagi

Przykładowa odpowiedź: 1. Termin: raport miał być w piątek, dotarł w poniedziałek. Błędy w sumach (do sprawdzenia w pliku). 2. Poniedziałek rano, otwarte drzwi (słyszają inni), ton ostry. 3. „Jakaś kpina” (ocena), „Widać, że Ci nie zależy” (domysł o motywach). 4. Zabieram: termin był przekroczony, to prawda, i trzeba ustalić, jak tego uniknąć. 5. Sprawdzam: sumy w pliku z piątku i poniedziałku oraz własny zapis, kiedy ustalono termin. Sprawdź siebie: jeśli w polu „zabieram” wpisałeś lub wpisałaś „Tomasz uważa, że mi nie zależy”, wróć do kroku 4 i zapytaj, czy to fakt, czy domysł.

Moduł 3. Pierwsza minuta: ochłonać i wysłuchać

Lekcja 3.1. Ochłonać: oddech, pauza i zdanie na zyskanie czasu

Przykładowa odpowiedź: 1. „Zapisuję i wrócę do tego po zebraniu.” (9 słów.) 2. „Chcę to dobrze zrozumieć, daj mi chwilę.” (8 słów.) 3. „Zapiszę to i odpowiem dziś do 16:00.” (8 słów.) Przykładowa obserwacja po wydechach: „Szczęka była zaciśnięta, po trzecim wydechu barki opadły”. Sprawdź siebie: jeśli któreś zdanie zawiera „ale”, „przecież” albo „to nie tak”, wypadło z ćwiczenia. Zdanie na zyskanie czasu nie odpowiada na uwagę.

Lekcja 3.2. Wysłuchać do końca: jak nie przerywać i nie układać odpowiedzi w głowie

Przykładowa odpowiedź: Fakty: dostawa do Opola opóźniona, klient dzwonił dwa razy, od dziś zgłoszenie wysyłek po 14:00. Oceny i domysły: „tak się nie da pracować”, „zawsze to samo z wami”. Moje pytania: o ile godzin opóźnienie, kto odebrał telefon od klienta, czy zgłoszenie ma być ustnie, czy mailem. Zdanie potwierdzające: „Rozumiem, że chodzi o wczorajszą dostawę do Opola, dwa telefony klienta i nową zasadę zgłaszania wysyłek po 14:00”. Sprawdź siebie: zdanie potwierdzające nie powinno zawierać żadnego „ale” ani wyjaśnienia, dlaczego doszło do opóźnienia.

Lekcja 3.3. Czego nie robić w pierwszej minucie po krytyce

Przykładowa odpowiedź: Odruch 1, tłumaczenie się: sytuacja to odprawa w poniedziałek, gdy kierownik pyta o zaległości. Zdanie: „Zapiszę to i opiszę kontekst po odprawie”. Ćwiczenie: wtorek rano w drodze do biura, trzy razy na głos. Odruch 2, wycofanie: sytuacja to wiadomości od klienta na czacie. Zdanie: „Odpowiem dziś do 15:00, najpierw sprawdzę dane”. Ćwiczenie: środa wieczorem, dwa razy przed lustrem. Sprawdź siebie: jeśli któreś zdanie zawiera „ale”, „przecież” albo „to nie tak”, to wciąż jest odruch, nie zamiennik.

Moduł 4. Dopytać o konkrety

Lekcja 4.1. Powtórzyć własnymi słowami: sprawdzenie, czy dobrze zrozumiałeś

Przykładowa odpowiedź: „Rozumiem, że prezentacja z zeszłego tygodnia miała niespójny układ slajdów, klient dwa razy pytał o to samo, a Ty chcesz, żebym następnym razem pokazała Ci ją przed spotkaniem. Czy dobrze to ujmuję?”. Sprawdź siebie: powtórzenie nie powinno zawierać słowa „chaotyczna” jako Twojej oceny ani żadnego „ale”. Jeśli napisałaś lub napisał „Rozumiem, że uważasz mnie za niezorganizowaną”, to jest domysł, nie powtórzenie.

Lekcja 4.2. Prosić o przykład i oczekiwany efekt

Przykładowa odpowiedź: 1. Przykład: „Chcę to zmienić. Podaj jedną sytuację, w której zabrakło inicjatywy”. Efekt: „Co konkretnie zrobiłbym wtedy inaczej?”. 2. Przykład: „Żebym mógł to poprawić, podaj jedną sytuację z ostatnich dwóch tygodni”. Efekt: „Jak miałyby wyglądać dobra komunikacja w takiej sytuacji?”. 3. Przykład: „Który klient i jaka sprawa? Chcę to sprawdzić”. Efekt: „Czego klient oczekiwał, a czego nie dostał?”. Sprawdź siebie: żadne pytanie nie powinno zaczynać się od „Dlaczego” skierowanego do rozmówcy ani sugerować odpowiedzi.

Lekcja 4.3. Ustalić, co dalej i kiedy sprawdzić

Przykładowa odpowiedź: „Od jutra odpisuję na maile klientów w ciągu jednego dnia roboczego. W piątek za tydzień przejrzymy razem listę zgłoszeń z tego tygodnia i sprawdzimy, czy dotrzymałam terminu. Czy tak będzie dobrze?”. Sprawdź siebie: odpowiedź zawiera czynność (odpisywanie w jeden dzień roboczy), termin (od jutra), moment sprawdzenia (piątek za tydzień) i pytanie. Jeśli napisałaś lub napisał „postaram się odpisywać szybciej”, brakuje konkrety.

Moduł 5. Gotowe zdania na każdą okazję

Lekcja 5.1. Podziękować bez przytakiwania na wszystko

Przykładowa odpowiedź: 1. „Dziękuję, że mi to mówisz. Chcę dowiedzieć się, na którym spotkaniu to było najbardziej widać” (poziom rozmowy, bez zgody na „wszyscy to widzą”). 2. „Dziękuję za informację o dacie ważności. Sprawdzę ofertę i poprawię dziś do 16:00” (poziom informacji i zgody w konkretnym punkcie, bo fakt jest sprawdzalny). 3. „Dziękuję, że to poruszasz. Sprawdzę, ile razy spóźniłem się w ostatnim miesiącu, i wrócimy do tego w piątek” (poziom rozmowy, bez zgody na „nie jest zawodowe”). Sprawdź siebie: jeśli któreś zdanie zawiera „masz rację” przy ocenie lub domyśle, usuń je.

Lekcja 5.2. Nie zgodzić się spokojnie: zdania na różnicę zdań

Przykładowa odpowiedź: „Rozumiem, że chodzi o termin wysyłki newslettera. Zgadza się, że wyszedł w środę, nie w poniedziałek. Widzę to inaczej w sprawie terminu: w piątek dostałam mail z zarządu o przesunięciu wysyłki na środę. Prześlę Ci go jeszcze dziś, żebyśmy mieli to samo w kalendarzu”. Sprawdź siebie: cztery zdania, każdy ruch na swoim miejscu, brak słów „ale”, „przecież” i „zawsze”. Zdanie „Nikt tego nie pilnuje” zostało odłożone jako ocena, bez komentarza.

Lekcja 5.3. Odpowiedzieć na niesprawiedliwą uwagę

Przykładowa odpowiedź: „Do czwartku wprowadziłam 112 faktur za wrzesień, zostało osiem, które dotarły w piątek. Nie zgadzam się na zdanie, że nad tym nie pracuję, bo to nie odpowiada faktom. Mogę pokazać Panu zestawienie dziś

o 14:00 i wprowadzić brakujące do wtorku". Sprawdź siebie: fakt jest konkretny i sprawdzalny, granica odnosi się do jednego zdania, a propozycja ma termin. Jeśli odpowiedź zawiera „zawsze” lub „nigdy”, usuń je.

Moduł 6. Krytyka publiczna, mailowa i mobbing

Lekcja 6.1. Krytyka publiczna na spotkaniu: zdania na gorącą sytuację

Przykładowa odpowiedź: Wariant odkładam. Na spotkaniu: „Zapisuję. Chcę dowiedzieć się, co dokładnie jest nieczytelne, i wrócę do Ciebie po spotkaniu”. Prośba o rozmowę: „Beata, czy możemy dziś o 14:00 porozmawiać o zestawieniach? Chcę wiedzieć, co poprawić, i pokazać Ci wzór, z którego korzystałem”. Sprawdź siebie: odpowiedź na spotkaniu ma jedno zdanie bez wyjaśnień, prośba o rozmowę zawiera termin i nie zawiera oskarżenia.

Lekcja 6.2. Krytyka mailowa i na czacie: nie odpisywać od razu

Lekcja 6.3. Krytyka od przełożonego i granica z mobbingiem

Rozwiązanie: 1. A, to rzeczowa ocena z przykładami i terminem. 2. B, powtarzalne zachowania o poniżającym charakterze i elementy izolowania, więc warto notować i porozmawiać z kadrami, związkiem lub prawnikiem. Ocena prawna należy do sądu. 3. A lub C, zdarzenie jednorazowe i zakończone przeprosinami, informacji za mało, by mówić o wzorcu. Sprawdź siebie: jeśli napisałeś lub napisałaś „to na pewno mobbing” albo „to na pewno nie mobbing”, zatrzymaj się. Kurs uczy zauważać sygnały i zbierać fakty, a rozstrzyga kto inny.

Moduł 7. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 7.1. Plan na 30 dni: jak ćwiczyć przyjmowanie krytyki krok po kroku

Przykładowa odpowiedź: Marta, specjalistka ds. zamówień w Warszawie (przykład fikcyjny), wybrała sytuację: uwagi kierownika o terminach, wypowiedziane na odprawie w poniedziałek. Tydzień 1: wydech i zdanie „Zapisuję i wrócę do tego po odprawie”. Tydzień 2: powtórzenie uwagi i pytanie o jeden przykład. Tydzień 3: tabela ziarna prawdy po jednej odprawie. Tydzień 4: zdanie fakt-granica-propozycja, jeśli uwaga będzie nieścisła. Start: najbliższy poniedziałek. Dziennik: „Usłyszałam: ...; Zastosowałam: ...; Zadziałało lub nie: ...”. Sprawdź siebie: plan ma jedno narzędzie na tydzień (nie cztery naraz) i datę startu.

Lekcja 7.2. Projekt końcowy: karta moich odpowiedzi na krytykę

Lekcja 7.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować i co zabrać z kursu

Rozwiązanie: to wzorcowa odpowiedź. 1) Obrona, atak i wycofanie. 2) Co zrobisz, do kiedy i kiedy sprawdzisz efekt. 3) Fakt, granica i propozycja. 4) Robisz przerwę i dopiero potem piszesz szkic. 5) Nie. Kodeks pracy w nowym brzmieniu art. 94³ § 9 mówi, że uzasadnione i wyrażone we właściwej formie zachowania, w szczególności rozliczanie z pracy lub jej krytyka, nie mogą być uznane za mobbing. Ocena konkretnej sprawy należy do sądu. Zaznacz, na które pytania odpowiedziałeś lub odpowiedziałaś w pełni, i wróć do pozostałych po dwóch dniach.