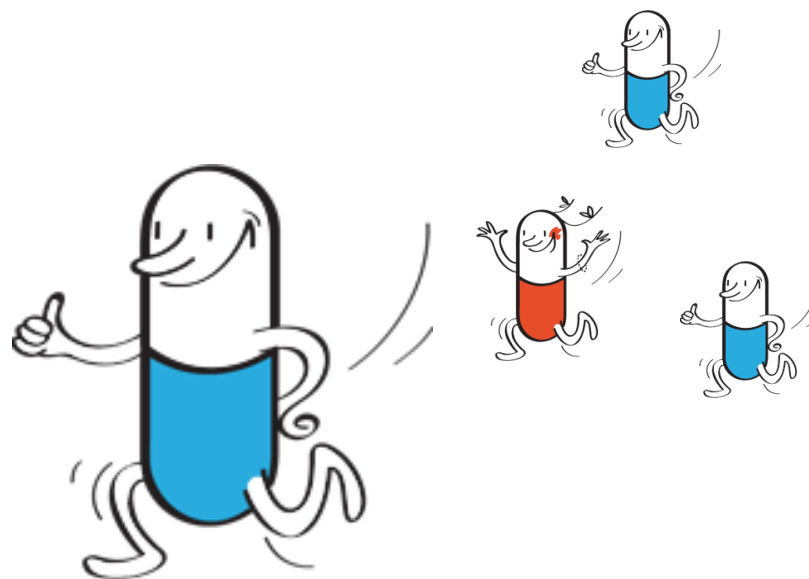


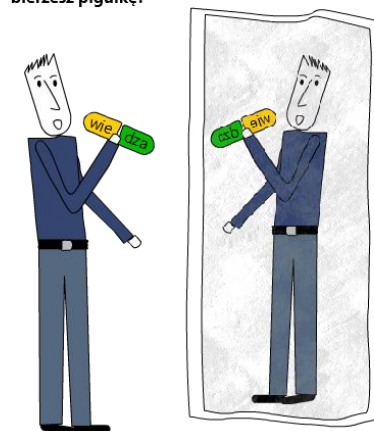
Nieustannie rozwijamy się,
by móc rozwijać innych...

Pigułka wiedzy, wiedza w pigułce...



Obwinianie a mówienie o potrzebach

Kto kontroluje w jaki sposób
bierzesz pigułkę?



Obwinianie a mówienie o potrzebach...

Od dwóch tygodni proszę o przygotowanie formatki zamówienia

Przep...

Informacja zwrotna oparta na faktach.
i... obwiniająca...
FO (fakty + obwinianie)

1

I dalej jej nie mam

...raszam

Ta rozmowa jest trudna

Informacja zwrotna oparta na potrzebach:
FPW
fakty+potrzeby+ważność

2

Bez formatki robienie zamówień zajmuje więcej czasu

Wzbudzasz poczucie winy. Nie lubię...

A i tak już siedzę po godzinach.

Aaa!

Sam siebie nie lubię, gdy obwiniam

Obwiniam i czuję się z tym niezręcznie

3a

4a

Ta formatka jest dla mnie ważna. Szybciej wyślę zamówienie

Mówię o tym, czego potrzebuję

i że to jest ważne

??

gdy zautomatyzujesz proces

Lecę zrobić!

To jest łatwiejsze!

3b

4b



1

Która forma bardziej na Ciebie działa?

Szczerze?

Obie na mnie działają

Zrobię to co schrzanitam

2

Hmm, to może nie ma co się wysilać na formę?

Wysilaj się!

3

Po tej pierwszej formie - obwinianiu - czuję się źle.

Uważam, że manipulujesz moim poczuciem winy!

Tracę do Ciebie sympatię

W drugiej koncentruję się na zadaniu, a nie poczuciu winy.

Mniej skupiam się na obronie swojego EGO, a bardziej na rozwiązaniu.

4

Czyli wolisz tę drugą formę - mówienie o potrzebach...

Ok. To obwiniania będę używać, jak mówienie o potrzebach nie zadziała...

Dobrze. Jak nie zadziała FWP, użyj FO

Postaram się nie dopuszczać do takiej sytuacji

A Ty?

Masz potrzebę wzbudzania poczucia winy?

Czy wolisz wzmacniać zaangażowanie bez manipulacji?

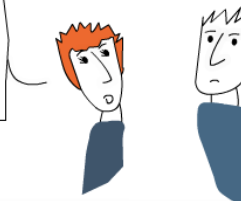
Jak mówić o potrzebach, w ramach informacji zwrotnej?

1 Powiedz jakie są fakty

Umówiliśmy się, że zrobisz ... A nie otrzymałem...



Powiedziałeś klientowi, że nie Twoja wina, iż...



2 Zastanów się czego potrzebujesz - Ty, organizacja, klient?

Powiedz o potrzebach

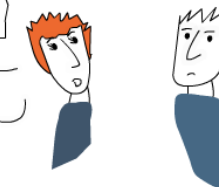
Potrzebuję tego dokumentu...

Potrzebuję żebyś dotrzymała słowa, potrzebuję ufać, że....



Potrzebuję ufać, że

Potrzebuję czuć, że razem jesteśmy...



3 Powiedz dlaczego to ważne

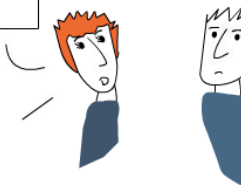
To dla mnie ważne bo...

To dla mnie ważne, bo będę wiedzieć jak zorganizować...



To dla mnie ważne, bo razem budujemy wizerunek...

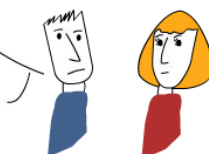
To ważne, żeby klient wiedział, że cała firma...



4 Poproś o konkret, lub zapytaj o rozwiązanie

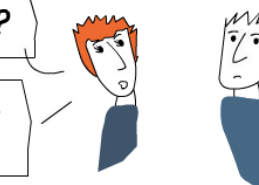
Możesz teraz...?

Możesz uprzedzić mnie wcześniej?



Jak Ty to widzisz?

Czego potrzebujesz ode mnie żeby...?





dobry trener

Chcesz powiedzieć, że pigutka Ci się podobała?

Masz pytanie?

Napisz:
kontakt@dobrytrener.pl

A może chcesz powiedzieć, że pigutka Ci się bardzo podobała?



Pigulek ciąg dalszy nastąpi....

