

SKANER POSTAW KOMUNIKACYJNYCH

PROCEDURA ROZBRAJANIA GIER W ZESPOLE I PRZECHODZENIA DO WSPÓŁPRACY

W trudnych i stresujących momentach uczestnicy zespołu często przestają grać do jednej bramki i przechodzą w tryb obrony lub ataku. To narzędzie pomoże Ci zachować zimną krew. Zamiast reagować emocjonalnie, zidentyfikuj ukryty styl komunikacji rozmówcy i użyj odpowiedniej taktyki, by przywrócić rozmowę na merytoryczne tory.

KROK 1: DIAGNOZA (co widzisz i słyszysz?)

Zanim zareagujesz, zidentyfikuj, jaką postawę przyjmuje w tej chwili Twój rozmówca (lub Ty sama!).

ZACHOWANIE (sygnały)	UKRYTA POSTAWA	STYL KOMUNIKACJI
Forsuje zdanie, podnosi głos, atakuje, przerywa, szuka winnych.	„Ja jestem OK – Ty nie jesteś OK”	AGRESYWNY (dominacja)
Wzdycha, ironizuje, rzuca: „to i tak bez sensu”, ignoruje ustalenia.	„Ja nie jestem OK – Ty nie jesteś OK”	PASYWNO-AGRESYWNY (sabotaż)
Wycofuje się, milczy, za wszystko przeprasza, zgadza się „dla świętego spokoju”.	„Ja nie jestem OK – Ty jesteś OK”	ULEGŁY (ucieczka)
Odnosi się do faktów, jasno stawia granice, pyta o rozwiązania.	„Ja jestem OK – Ty jesteś OK”	ASERTYWNY (Współpraca)

KROK 2: ZESTAW BEZPIECZNYCH ZWROTÓW (plan reagowania)

Nie odpowiadaj z tego samego poziomu! Zastosuj zwroty, które „rozbroją” dany styl i sprowadzą rozmowę do ASERTYWNEGO standardu:

- na styl AGRESYWNY (cel: zatrzymanie ataku i powrót do faktów):
„Widzę, że ta sprawa budzi duże emocje. Odlóżmy ocenę na bok i spójrzmy na liczby/harmonogram.”
„Nie zgadzam się na taki ton rozmowy. Wróćmy do dyskusji, gdy skupimy się na szukaniu rozwiązań.”
- na styl PASYWNO-AGRESYWNY (cel: wyciągnięcie ukrytych intencji na światło dzienne):
„Słyszę, że masz wątpliwości. Co dokładnie sprawia, że uważasz ten pomysł za bez sensu?”
„Wylapuję w Twoim głosie ironię. Czy jest coś w tym projekcie, z czym się nie zgadzasz? Powiedz to głośno.”
- na styl ULEGŁY (cel: ośmielenie i włączenie do dyskusji):
„Nie musisz brać tego na siebie. Twoje doświadczenie w tym temacie jest dla nas kluczowe – jak Ty byś to rozwiązała?”

KROK 3: TWOJA AUTOREFLEKSJA (czego być może o sobie nie wiesz?)

Każdy z nas pod wpływem dużego stresu ma tendencję do „wpadania” w jeden z niekonstruktywnych stylów. Zastanów się:

Kiedy projekt się sypie, a czas ucieka, moją pierwszą (nawykową) reakcją jest najczęściej styl:

.....

Wiedząc to, na najbliższym spotkaniu postaram się:

.....

💡 *A wiesz, że...* badania dowodzą, że agresja i nieuprzejmość w zespole to nie jest „twarde przywództwo”, a sabotaż wyników? Ludzie stykający się z agresywną komunikacją tracą o 25% zdolności kreatywnego rozwiązywania problemów i celowo redukują swój wysiłek, skupiając się na przetrwaniu...