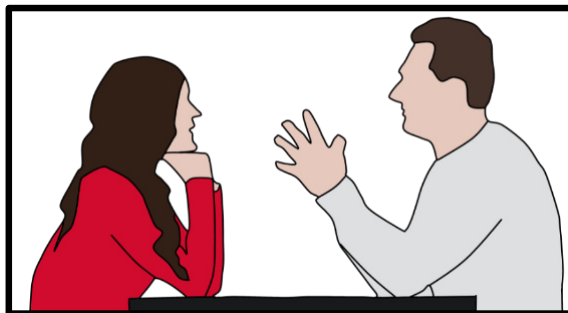


Rozmowy z pracownikiem na trudne tematy



Poszukiwanie rozwiązań



„Nie możemy rozwiązywać problemów używając takiego samego schematu myślowego, jakim posługiwaliśmy się w trakcie ich pojawienia się”

Albert Einstein

Cel narzędzia

- Przygotowanie się do rozmowy z pracownikiem/ pracownicą w celu rozwiązania problemu

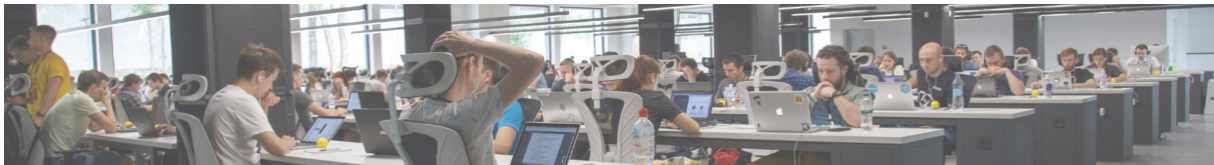
Kiedy warto stosować?

- Zachowanie pracownika/ pracownicy jest niezgodne z Twoimi oczekiwaniami
- Sytuacja jest złożona i niejednoznaczna
- Zależy Ci, aby pracownik/ pracownica przejęli na siebie odpowiedzialność za rozwiązanie problemu

W jakich sytuacjach?

- W przypadku powtarzających się problemów np. w organizacji pracy czy realizacji zadań
- Gdy pracownik potrzebuje pomocy w znalezieniu rozwiązania
- W przypadku, gdy pracownik nie osiąga pożądaných efektów





Przywołaj w pamięci sytuację z pracownikiem, z której nie jesteś zadowolony/a, zastanów się nad pytaniami poniżej

1. Czego dotyczyła sytuacja?
Jak zachowywał się pracownik/
pracownica?



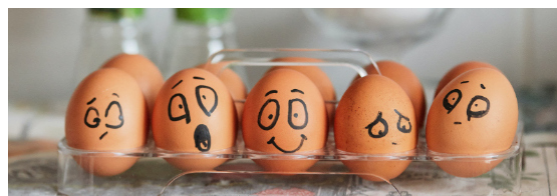
2. Jakie mogły być przyczyny
tej sytuacji?



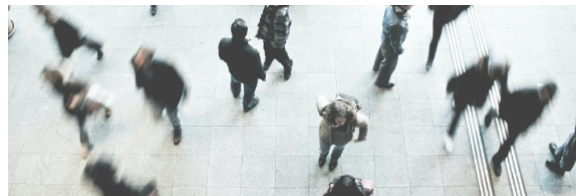
3. Jakie były konsekwencje dla
pracownika/ pracownicy, firmy,
Twojego działu, dla Ciebie?



4. Jakie emocje towarzyszyły
pracownikowi/ pracownicy,
Tobie? Jakie innym osobom
zaangażowanym w sytuację?



5. Jakiego zachowania
oczekujesz od pracownika/
pracownicy, aby naprawił/a
swoją błąd?



6. Jakiego zachowania
oczekujesz od pracownika/
pracownicy w przyszłości?



Przygotuj się do rozmowy

- Twoim celem jest uniknięcie podobnych sytuacji w przyszłości
- Jeżeli pracownik/ca nie będzie mógł/a samodzielnie rozwiązać problemu, nie będzie tego potrafił/a lub z jakichś względów będzie obawiał/a się podejmowania działania, istnieje ryzyko, że zniechęci się i sytuacja będzie się powtarzać, a pracownik/ca będzie czuł się bezsilny/a
- Możliwe jest, że pracownik/ca nie miał/a wpływu na sytuację, mogły zaistnieć inne okoliczności niezależne od jego/jej działania lub zachowania innych osób utrudniające wypełnianie jego/jej obowiązków

Zastanów się
jakie pytania
zadasz
pracownikowi
w celu diagnozy
sytuacji

1. *Co się stało?*
2. *Jakie były przyczyny tej sytuacji?*
3. *Jakie były emocje?*

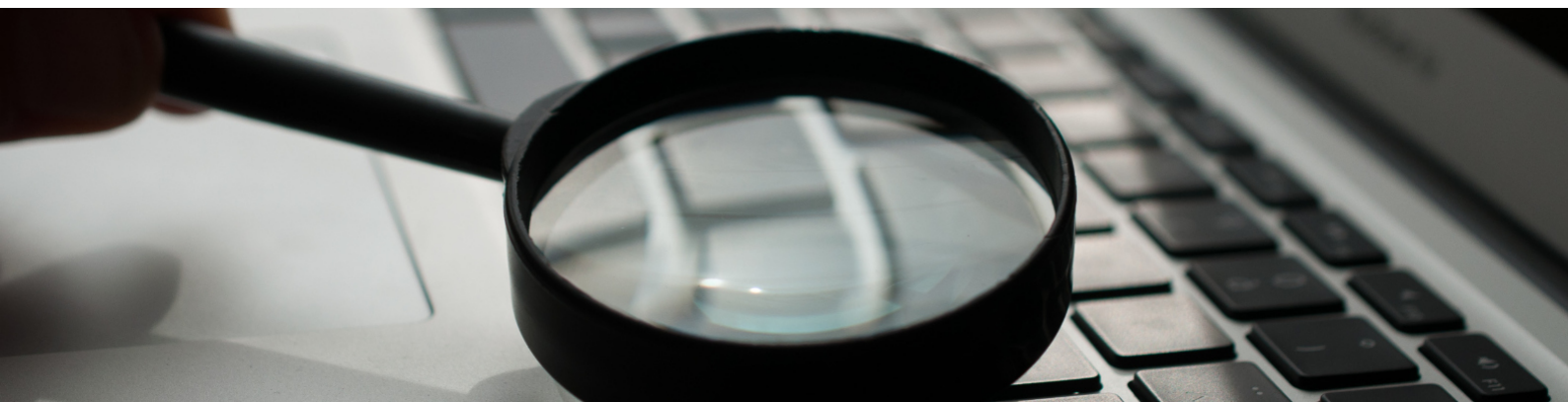
1

Diagnoza

Cel

zebranie faktów
i zdiagnozowanie
sytuacji

Twoje pytania:



Przygotuj się do rozmowy

- ➔ Twoim celem jest zaangażowanie pracownika/ pracownicy w proces poszukiwania rozwiązań
- ➔ Dzięki wspólnemu poszukiwaniu rozwiązań zwiększasz szanse na znalezienie optymalnych rozwiązań i okazujesz zaufanie do kompetencji pracownika/ pracownicy
- ➔ Etap ten daje pracownikowi możliwość wpływu na realizację zadania i zwiększa jego motywację

Zastanów się
jakie pytania
zadasz
pracownikowi
w celu
znalezienia
rozwiązań

1. *W jaki sposób możesz to zrobić ?*
2. *Co jest potrzebne, żeby się udało?*
3. *Kto może pomóc?*
4. *Jaki system można wprowadzić, żeby rozwiązać ten problem?*

2

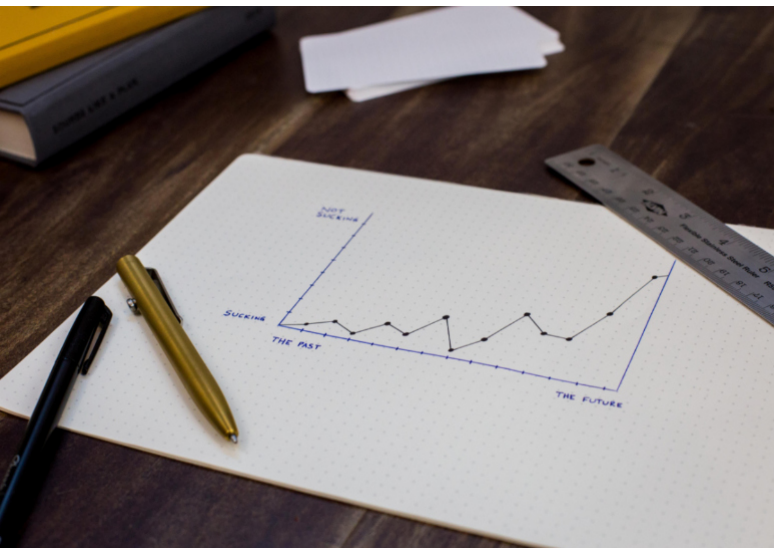
Poszukiwanie rozwiązań

Cel

Poszukiwanie rozwiązań

Twoje pytania:





Zastanów się na jakich efektach Ci zależy i jakich zachowań oczekujesz od pracownika/pracownicy, aby uniknąć podobnych sytuacji w przyszłości:



Zastanów się jakie wsparcie chcesz i możesz zaproponować pracownikowi/ pracownicy w przyszłości:



Na jakie zachowania pracownika/ pracownicy możesz się przygotować? Jak wówczas zareagujesz?



Pamiętaj:

- ➔ Jeśli pracownik będzie miał zastrzeżenia i dzielił się nimi z Tobą lub będzie się zachowywał w sposób trudny dla Ciebie, to oznacza jego zaangażowanie w temat. Gdyby jej/ jemu nie zależało, nie zgłaszałaby/ łby wątpliwości
- ➔ Nie wchodź w utarczki lub dyskusje
- ➔ Nie tłumacz się również ze swoich decyzji
- ➔ Zachowaj spokój
- ➔ Zastosuj znane Ci techniki radzenia sobie z obiekcjami pracowników lub zgłoś się do nas

www.navigator.com.pl

Przykład: Rozumiem, że ta sytuacja jest dla Ciebie trudna, dla mnie też jest, proponuję, żebyśmy zastanowili się wspólnie, co zrobić, aby znaleźć rozwiązanie.



