

Psychologia komunikacji biznesowej dla prawników

Zarządzanie sobą i relacjami w wymagających czasach

Jacek Santorski, Akademia Psychologii Przywództwa

www.app.santorski.pl

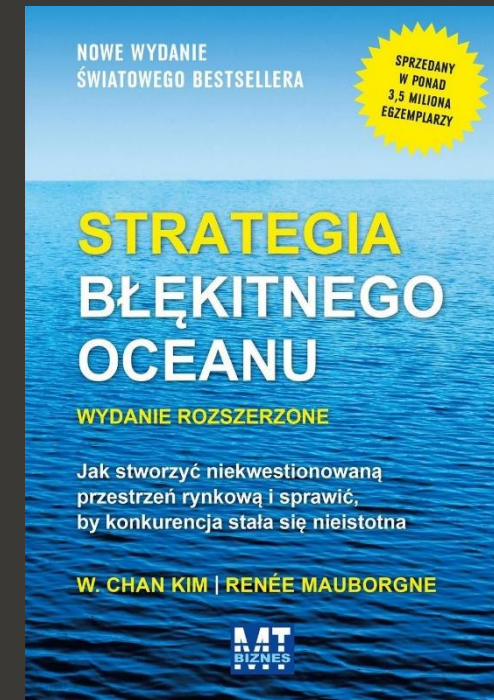
24.09.2020

erystyka **czy** retoryka?

pokonany **czy** przekonany?

3E

Engagement
Explanations
clarity of **E**xpectations



„Fair Process: Managing in the Knowledge Economy”, W. Chan Kim, Renee Mauborgne, HBR

values_

Engagement - **angażuj** - proś o wewnętrzne konsultacje,
opinie, pomysły, propozycje

Explanation - prezentuj swoje stanowisko, komunikuj
i jasno objaśniaj decyzje, dbaj o dostępność (dwukierunkowa
komunikacja)

Expectation Clarity - ustalaj jasne cele i kryteria realizacji



dobrze spotkania / „schody do nieba”



1. Jak się dostroisz do odbiorców - dasz wyraz temu , że wiesz czym żyją, co naprawdę myślą/czynią, że znasz ich język, metafory, symbole, że interesują Cię ich potrzeby i szanujesz/doceniasz ich działania i poglądy?
2. Jak określisz kim jesteś, z jakiej pozycji przemawiasz, jak ujmujesz swoje intencje, cel i ramy spotkania?
3. Jak ujmiesz swoją tezę - propozycję w postaci prostego schematu , liczb, metafory?
4. Jak podsumujesz wystąpienie ujmując korzyści i przejście do działania?
5. Jak „przeniesiesz” słuchaczy w przyszłość, w wyobrażenie o realizacji celu?

konstruktywna konfrontacja

KONFRONTACJA – CZTERY KROKI – DOBRY POCZĄTEK

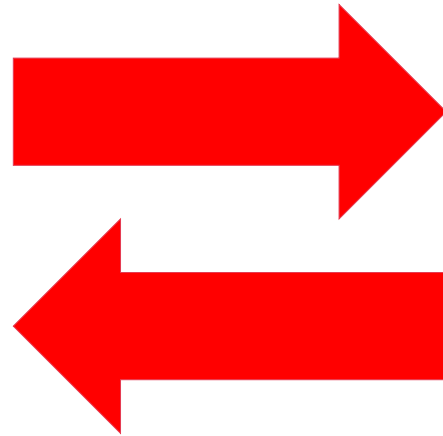
	<u>FAKTY</u>	EKSPRESJA	ODNIESIENIE	OCZEKIWANIA/ ZOBOWIĄZANIE
Relacja Zadaniowa	Opis zdarzenia, produktu	Wyraź opinię 	Odnieś opinię do <u>celów</u> , <u>standardów</u> , <u>założeń</u>	Jakich działań, zachowań oczekujesz? Co deklarujesz?
Relacja Osobista	Opis zachowania	 Wyraź uczucia	Odnieś emocje do swoich <u>potrzeb</u>	

Na kanwie modelu NVC Rosenberga – opracowanie Values 2015

uważaj na role „trójkąta dramatycznego”



dojrzałe relacje



dystrybucja odpowiedzialności
dialog, współpraca

synteza / wskazówki

1. Zidentyfikuj / ogarnij swoje emocje
2. Zobacz *co robi* druga osoba / zespół
3. Obejmij uwagą swoje "filtry„ / atrybucje
4. Uprzytomnij sobie *outcome* (cele, wartości)
5. *Nastaw się!*
6. Idź "schodami do nieba"
7. Oddzielaj fakty od interpretacji / oceny
8. Atak / bierna agresja - stosuj "aikido" - odpuszczaj ciosy w ego, zamieniaj oceny na opinie, pamiętaj o magii "i"
9. Dziel temat na części / rób oddech
10. Stosuj język korzyści zachowując stanowczość
11. Nie daj się wciągnąć w rolę trójkąta dramatycznego
12. Unikaj wykazywania racji / poszukuj dla ustępującego "wyjścia z twarzą"
13. Zaplanuj odbudowę relacji lub konstruktywne rozstanie
14. Wycofaj się i zadbaj o *siebie*

przełóż zwrotnicę!

