

Projekt „Innowacyjne kompetencje trenerskie InnTrain”, realizowany w ramach Programu Erasmus+
Akcja I: Mobilność Kadry Edukacji Dorosłych w ramach sektora Edukacja Dorosłych
nr umowy 2020-1-PL01-KA104-081143

ĆWICZENIE 3. EMOCJE I KONSEKWENCJE

Przeczytaj komunikaty krytyczne i zaznacz, które z nich zawierają wyrażenie emocji oraz konsekwencji wynikających z nieprawidłowego zachowania.

Lp.	Przykład błędnego komunikatu krytycznego	Emocje	Konsekwencje
1.	Właściciel biura podatkowego do księgowej: <i>Ala proszę popraw to sprawozdanie, są w nim błędy.</i>		
2.	Kierownik do pracownika: <i>Ola zachowałaś się nieodpowiedzialnie na ostatnim zebraniu z prezesem. Nie podoba mi się to, ponieważ zostałam przez to wezwana do niego i musiałam się tłumaczyć za Ciebie. Co masz na swoją obronę?</i>		
3.	Kierownik sklepu do kasjera: <i>Już po raz kolejny nie zrobiłaś raportu dobowego, mimo tego, że masz taki obowiązek. Proszę pamiętaj o tym, żeby go zrobić każdego dnia.</i>		
4.	Dyrektor do nauczyciela: <i>Janek bardzo często przychodzisz spóźniony do pracy. Nie podoba mi się to, ponieważ dzieci czekające na korytarzu pozostają w tym czasie bez opieki. Oczekuję, że będziesz przychodził do pracy na czas. Jak to widzisz.</i>		
5.	Kierownik magazynu do magazyniera: <i>Jesteś strasznym bałaganiarzem, stale zostawiasz rozrzucony towar na magazynie. Popraw w końcu to zachowanie i zacznij sprzątać, bo zabiorę ci premię.</i>		
6.	Kierownik sklepu do pracownika:		

Projekt „Innowacyjne kompetencje trenerskie InnTrain”, realizowany w ramach Programu Erasmus+
Akcja I: Mobilność Kadry Edukacji Dorosłych w ramach sektora Edukacja Dorosłych
nr umowy 2020-1-PL01-KA104-081143

	<p><i>Nie będę dłużej tolerowała Twojej niedokładności. Klienci często proszą o korektę faktur wystawionych przez ciebie. Proszę wypisać poprawnie na przyszłość faktury, tak, żeby zawarte były w nich wszystkie dane. Czy możemy się tak umówić?</i></p>		
7.	<p>Kierownik hurtowni do pracownika: <i>Ola wczoraj obsługując pana Kowalskiego mówiłaś podniesionym tonem głosu. Jestem zaniepokojona twoim zachowaniem, ponieważ jest ono niezgodne z naszymi wytycznymi i standardami obsługi klienta. Proszę nie krzycz więcej na klientów. Co ty na to?</i></p>		
8.	<p>Kierownik do pracownika: <i>Andrzej trzykrotnie w tym tygodniu spóźniłeś się do pracy o ponad 15 minut. Irytuje mnie to bardzo, ponieważ nie odrabiasz tych nieobecności. Proszę Cię przychodzić punktualnie.</i></p>		
9.	<p>Matka do dziecka: <i>Czy ty zawsze musisz zostawiać porozwalane buty w przedpokoju!? Wiesz, że to mnie irytuje. Ustaw je natychmiast.</i></p>		
10.	<p>Kierownik banku do pracownika: <i>Bogusiu zauważyłam, że ostatnio stale przychodzisz do pracy w nieodpowiednim ubraniu. Proszę o to, aby twój strój był zgodny z naszymi wewnętrznymi wytycznymi.</i></p>		