

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 4\_OCZEKIWANIA

Przeczytaj komunikaty krytyczne i zaznacz te, które:

- zawierają prawidłowo wyrażone doprecyzowane oczekiwania
- nie zawierają oczekiwań
- zawierają niedoprecyzowane oczekiwania lub wyrażone w formie negatywnej

Lp.	Przykład błędnego komunikatu krytycznego	Prawidłowo wyrażone oczekiwania	Brak oczekiwań	Nieprawidłowo wyrażone oczekiwania
1.	Właściciel biura podatkowego do księgowej: <b><i>Ala proszę popraw to sprawozdanie, są w nim błędy.</i></b>			
2.	Kierownik do pracownika: <b><i>Ola zachowałeś 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></b>			
3.	Kierownik sklepu do kasjera: <b><i>Już po raz kolejny nie zrobiłeś raportu dobowego, mimo tego, że masz taki obowiązek. Proszę pamiętać o tym, żeby go zrobić każdego dnia.</i></b>			
4.	Dyrektor do nauczyciela: <b><i>Janek bardzo często przychodzisz spóźniony do pracy. Nie podoba mi się to, ponieważ dzieci czekające na korytarzu pozostają w tym</i></b>			

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

	<b><i>czasie bez opieki. Oczekuję, że będziesz przychodził do pracy na czas. Jak to widzisz.</i></b>			
5.	Kierownik magazynu do magazyniera: <b><i>Jesteś strasznym bałaganiarzem, stale zostawiasz rozrzucony towar na magazynie. Popraw w końcu to zachowanie i zacznij sprzątać, bo zabiorę ci premię.</i></b>			
6.	Kierownik sklepu do pracownika: <b><i>Nie będę dłużej tolerowała Twojej niedokładności. Klienci często proszą o korektę faktur wystawionych przez ciebie. Proszę wypisuj poprawnie na przyszłość faktury, tak, żeby zawarte były w nich wszystkie dane. Czy możemy się tak umówić?</i></b>			
7.	Kierownik hurtowni do pracownika: <b><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></b>			
8.	Kierownik do pracownika: <b><i>Andrzej trzykrotnie w tym tygodniu spóźniłeś się do pracy o ponad 15 minut.</i></b>			

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

	<b><i>Irytuje mnie to bardzo, ponieważ nie odrabiasz tych nieobecności. Proszę Cię przychodzić punktualnie.</i></b>			
9.	Matka do dziecka: <b><i>Czy ty zawsze musisz zostawiać porozwalane buty w przedpokoju!? Wiesz, że to mnie irytuje. Ustaw je natychmiast.</i></b>			
10.	Kierownik banku do pracownika: <b><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></b>			