

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 6\_KONSTRUKTYWNA KRYTYKA

**Zamień błędnie sformułowane komunikaty krytyczne na poprawne, zgodne z modelem konstruktywnej krytyki:**

- fakty
- emocje
- konsekwencje
- oczekiwania
- pytanie motywujące

**Dane, których będzie Tobie brakowało proszę uzupełnij samodzielnie.**

Lp.	Przykład błędnego komunikatu krytycznego	Konstruktywny komunikat krytyczny
1.	Właściciel biura podatkowego do księgowej: <i>Ala proszę popraw to sprawozdanie, są w nim błędy.</i>	Ala w sprawozdaniu, które otrzymałem od Ciebie wczoraj nie było zawartych danych dotyczących ilości złożonych skarg przez klientów w ostatnim kwartale. Irytuje mnie ta sytuacja, ponieważ w ubiegłym kwartale również pominęłaś te dane. Ich brak skutkuje tym, że nie mogę przygotować kompletnego sprawozdania z pracy naszego działu, co może wpłynąć na obniżenie premii całemu zespołowi. Proszę uzupełnij te dane dziś do godziny 13.00. Jak to widzisz?
2.	Kierownik do pracownika: <i>Ola zachowała 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>	Ola na ostatnim zebraniu z prezesem dwa razy odbierałaś telefon w miejscu spotkania. Jestem tym zirytowany, ponieważ zakłócało to innym osobom słuchanie, a prezes dwukrotnie przerywał spotkanie czekając aż skończysz rozmawiać. Dziś wezwał mnie do siebie oczekując wytłumaczenia twojego zachowania. Oczekuję, że w trakcie zebrania będziesz miała wyciszony telefon, który będziesz odbierała po zakończonym spotkaniu. Jak to widzisz?
3.	Kierownik sklepu do kasjera: <i>Już po raz kolejny nie zrobiłaś raportu dobowego, mimo tego, że masz taki obowiązek. Proszę pamiętać o tym, żeby go zrobić każdego dnia.</i>	Po raz drugi w tym tygodniu w środę i czwartek nie zrobiłaś raportu dobowego. Mamy obowiązek wykonywać raport dobowy każdego dnia, ponieważ jest to istotny dokument rozliczeniowy. Jego brak może skutkować nieprawidłowym rozliczeniem i karą ze strony Urzędu Skarbowego. Proszę, żebyś

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

		od dzisiaj wykonywała każdego dnia raporty dobowe. Co ty na to?
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 czasie bez opieki. Oczekuję, że będziesz przychodził do pracy na czas. Jak to widzisz.</i></b>	Janek jest środa, a ty w tym tygodniu każdego dnia przychodzisz do pracy spóźniony o około 10 minut. Nie podoba mi się to, ponieważ dzieci czekające na lekcje pozostają w tym czasie bez opieki na korytarzu. Jest to niezgodne z naszymi procedurami. Oczekuję, że od jutra będziesz codziennie przychodził do pracy punktualnie. Jak to widzisz? (może być np. Co się dzieje?, Co się stało? itp.)
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>	Wczoraj i dzisiaj zostawiłeś owoce w skrzynkach na alejce obok półki, na której te skrzynki powinny stać. Niepokoi mnie to, ponieważ zasady są takie, że towar powinien stać na półkach. Skrzynki w alejce są niebezpieczne dla innych pracowników, mogą ich nie zauważyć i najechać na nie wózkami. Proszę ustawiaj od razu towar na półkach. Jak to widzisz?
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>	Wystawiając faktury klientom w ubiegłym tygodniu trzykrotnie wpisałeś niepoprawne dane firmy. Niepokoi mnie to, ponieważ klienci proszą o korektę tych faktur i wczoraj jeden z nich złożył skargę. Proszę za każdym razem wpisywać poprawne dane firmy na fakturach. Jak to widzisz?

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

7.	<p>Kierownik hurtowni do pracownika:</p> <p><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></p>	<p>Ola wczoraj obsługując pana Kowalskiego mówiłaś podniesionym tonem głosu. Jestem zaniepokojona twoim zachowaniem, ponieważ jest ono niezgodne z naszymi standardami obsługi klienta. Proszę, żebyś rozmawiała z każdym klientem spokojnym tonem głosu. Jak to widzisz?</p>
8.	<p>Kierownik do pracownika:</p> <p><b><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></b></p>	<p><i>Andrzej trzykrotnie w tym tygodniu spóźniłeś się do pracy o ponad 15 minut. Irytuje mnie to bardzo, ponieważ nie odrabiasz tych nieobecności i masz zaległości w postaci dwóch zadań, które nie wykonałeś w terminie. Proszę Cię przychodzić punktualnie do pracy od jutra. Jak to widzisz?</i></p>
9.	<p>Matka do dziecka:</p> <p><b><i>Czy ty zawsze musisz zostawiać porozwalane buty w przedpokoju!? Wiesz, że to mnie irytuje. Ustaw je natychmiast.</i></b></p>	<p>Zostawiłeś buty w których byłeś w szkole na podłodze w przedpokoju. Irytuje mnie to, ponieważ są one w błocie i podłoga jest mokra. Proszę postaw teraz te buty na podstawce i wytrzyj do sucha podłogę ręcznikiem papierowym. Co ty na to?</p>

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

10.	<p>Kierownik banku do pracownika:</p> <p><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></p>	<p>Bogusiu zauważyłam, że w ostatnim tygodniu każdego dnia przychodziłaś do pracy w kolorowej koszuli. Nie odpowiada mi to, ponieważ zgodnie z naszymi wewnętrznymi wytycznymi obowiązuje nas jednolity kolor koszuli. Proszę, żebyś od jutra taką nakładała. Jak to widzisz?</p>
-----	--	---