Zarządzanie i kierowanie poprzez DIALOG®

Standard Kompetencji Menedżerskich

Model zarządzania i kierowania dialogiem

Proces rozwiązywania problemu (PRP)

1. Zbierz informacje
2. Postaw pytanie na czym dokładnie polega problem
3. Wysłuchaj pomysłów
4. Wybierz te, na które strony wyrażą zgodę
5. Przygotuj plan działania

Komunikat o Sobie (KoS)

Nie korzystaj z komunikacji TY – zastąp ją komunikatami JA

To pomaga zmieniać relacje

1. Opisuj tylko swoją perspektywę co do faktów
2. Rzetelnie przedstawiaj konsekwencje jakie ponosisz w obecnej sytuacji
3. Wyraź swoje emocje

Aktywne słuchanie (AS)

Zawsze szanuj perspektywę oceny sytuacji swojego rozmówcy

1. Nie korzystaj z 12 niszczycieli komunikacyjnych
2. Nie podważaj kompetencji swojego rozmówcy mówiąc np. *ciekawe czy sobie z tym tematem poradzisz*
3. Nie próbuj zdominować swojego rozmówcy mówiąc np. *no tak, ciebie to zawsze trzeba pilnować*

Sytuacje konfliktowe

Konflikt – to tylko niezaspokojone potrzeby obu stron. Koniecznie pamiętaj:

1. Odróżniaj sytuacje konfliktowe od braku kultury komunikacyjnej swojego rozmówcy
2. Konflikt warto postrzegać jako szansę na lepsze zrozumienie drugiej strony

Granice mojego języka są granicami mojego świata

Warto pamiętać. Szacunek do drugiego człowieka wyraża się poprzez nasz stosunek do jego hierarchii wartości