

DR KLAUDIA KAŁAŻNA

SŁUCHAJ I DZIAŁAJ!

AKADEMIA GROWINGS
PODCAST #12
TRANSKRYPT

Droga Słuchaczko, Drogi Słuchaczu,
dziękuję, że tutaj jesteś!

[00:00] W cyklu SUPERMOCE mówię o tym, czym są mocne strony, co się na nie składa, z jakiego powodu warto je odkrywać i jak realizować ważne dla nas cele, właśnie w oparciu o mocne strony. Przyświeca mi idea, że każdy z nas ma swoje supermoce, tylko być może nie wszyscy z nas jeszcze potrafią je zidentyfikować, nazwać i ich używać.

W tym odcinku powiem o trudnych zachowaniach osób o stylu C, czyli osób niezwykle skrupulatnych i dostrzegających mnóstwo szczegółów. Podpowiem Ci, w jaki sposób należy postępować z takimi osobami, by łatwiej z nimi budować trwałe i głębokie relacje.

To już ostatni styl zachowania, który omawiam w tej audycji. Jeśli jeszcze nie znasz modelu stylów zachowań DISC, zapraszam Cię serdecznie do wysłuchania poprzednich odcinków oraz odcinka szóstego z cyklu SUPERMOCE, pod tytułem "Jak lepiej zrozumieć siebie i innych ludzi?".

Myślę, że warto także posłuchać wywiadów z cyklu SUPERBOHATER, w których moi goście opowiadają o ich drodze do tego miejsca, w którym są teraz. A pomogło im w tym m.in. pogłębianie samoświadomości na temat swoich wartości, stylów myślenia, motywatorów i właśnie stylów zachowania.

Dzisiaj opowiem o tym co zrobić, by zrozumieć i złagodzić trudne zachowania osób o stylu C. A może zauważysz podobne zachowania również u siebie?

Chcę po raz kolejny mocno podkreślić, że moje główne przesłanie w tym cyklu jest takie: doceniajmy siebie i innych, a nie oceniamy! Dodajmy literkę "D" do słowa OCENIAM.

Doceniajmy własne supermoce i doceniajmy je u innych, a naszymi słabszymi stronami mądrze zarządzamy. Pomoże nam to budować relacje oparte na zrozumieniu oraz z większą wyrozumiałością podchodzić do zachowań, których być może u kogoś nie rozumiemy.

Włożmy wysiłek w to, by zrozumieć, co stoi za danym trudnym zachowaniem i jaką intencję ma dana osoba.

INTRO

[02:38] Witaj w Akademii Growings! To miejsce dla każdego, kto chce przystawić swoją drabinę do ściany, na którą warto się wspinać. Czyli realizować cele w zgodzie ze sobą, dzięki odkryciu swoich mocnych stron i wartości, bez tracenia czasu na bajki typu "możesz wszystko!" i "samo się zrobi".

Prowadząca - Klaudia Kałużna - jak nikt inny pomoże Ci rozwinąć skrzydła oraz pokaże, jak przekuć wiedzę w działanie! Jeżeli potrzebujesz skutecznych narzędzi oraz szczypty inspiracji, by ruszyć z miejsca, to ten podcast jest właśnie dla Ciebie.

I pamiętaj! Od samego słuchania nic się nie zmienia, dlatego proszę: wdrażaj zdobytą wiedzę.

Czyli SŁUCHAJ I DZIAŁAJ!

Dziś dowiesz się między innymi:

- z jakiego powodu niektórzy z nas stawiają wysokie wymagania sobie i innym oraz stają się czepialscy,
- dlaczego niektóre osoby wytykają innym błędy i zamieniają się w trudnych do zniesienia krytykantów,
- co kieruje ludźmi, którzy zaciekle się bronią i szukają kozła ofiarnego,
- w jaki sposób udzielać informacji zwrotnej osobom, które wkładają dużo wysiłku w jak najlepsze wykonanie zadania,
- co zrobić, by współpraca z perfekcjonistami przebiegała bezboleśnie.

Przygotuj proszę kartkę i długopis, bo podzielę się z Tobą wartościowymi informacjami i narzędziami. Przygotowałam też dla Ciebie transkrypt, który możesz pobrać w opisie do tego odcinka na mojej stronie internetowej: www.klaudiakalazna.com/podcast

Pamiętaj, że możesz pobrać karty pracy w edytowalnych plikach PDF zarówno do tego odcinka, jak również do poprzednich podcastów, w których mówiłam o modelu DISC, o stylu zachowania D, o stylu I, oraz stylu S lub m.in. o zmianie krzywdzących nas przekonań, czy o pewnym nastawieniu, które rujnuje nam życie.

SKRZYŃKA Z NARZĘDZIAMI

Zapraszam Cię do "Skrzynki z narzędziami", w której dzielę się z Tobą różnymi metodami, dzięki którym możesz usprawnić swoje działanie!

[04:46] Czy znasz osobę, która wszystko, za co się zabierze, wykonuje bardzo dobrze i to za pierwszym razem? Bardzo deprecjuje się, gdy tylko zauważy, że nie da rady wykonać czegoś idealnie lub widzi jakieś niedoróbki w swojej pracy.

Może Twój szef, współpracownik lub partner frustruje się i staje się czepialski, gdy tylko widzi, że nie wykonujesz swojego zadania bezbłędnie? Być może widzisz też, że niektóre osoby wkładają dużo wysiłku w jakieś zadania, a potem, gdy coś nie idzie po ich myśli, zaczynają szukać kozła ofiarnego, zrzucać winę na okoliczności lub innych ludzi.

Prawdopodobnie masz wtedy do czynienia z niezwykle sumienną osobą, czyli typem C, w modelu DISC. O tym stylu najłatwiej mi się mówi, bo - zdradzę Ci w tajemnicy - styl C jest moim stylem dominującym.

Oj, ile lat stawiałam sobie i ludziom nierealne wymagania, ile lat dręczyła mnie Zmora perfekcjonizmu. Co pewien czas się odzywa, ale już się ze Zmorą przyjaźnimy i potrafimy ze sobą współpracować.

Dr William Moulton Marston, autor modelu zachowań DISC, wyróżnił cztery podstawowe typy zachowań, z których według badaczy 17% stanowi typ C - sumienny. Jest to typ skupiony na zadaniach, mający oko do szczegółów, działający raczej w wolnym tempie, gromadzący informacje oraz dane i na ich podstawie podejmujący działania.

To niezwykle cenny członek zespołu, należy jednak pamiętać, że ma zadatki na perfekjonistę i często, gdy jest pod presją zamyka innych, staje się czepialski.

INSTRUKCJA OBSŁUGI

[07:01] Naucz się współpracować z “perfekcjonistami”! Sumienne osoby naprawdę chcą dobrze i można z nimi pracować w dobrej atmosferze. Wystarczy poznać tylko kilka prostych zasad.

BAZUJ NA FAKTACH

[07:24] Gdy tylko chcesz załatwić jakąś sprawę z osobą o stylu C, bardzo dobrze się przygotuj! Zgromadź niezbędne informacje, sprawdź skrupulatnie wszystkie fakty. Staraj się unikać żartów i błahych rozmów, a zwłaszcza poruszania spraw prywatnych.

Nie bazuj na emocjach, ponieważ osoby o stylu C są zadaniowcami, którzy świetnie potrafią rozdzielić emocje od pracy i nie lubią, gdy ktoś inny używa argumentów emocjonalnych, zamiast porządnie przemyśleć daną sprawę.

Pamiętaj, że osoby sumienne najbardziej na świecie boją się krytyki i same niestety często innych krytykują, zatem jeśli dostarczyś im solidnych danych, które na dodatek mogą być pomocne w ich projekcie, będą Ci dozgonnie wdzięczne i na dodatek zyskasz ich szacunek.

W sytuacji konfliktu z osobą o stylu C również bazuj na faktach, ponieważ ta osoba będzie się właśnie na nich opierać. Będziesz w stanie znaleźć z nią wspólny grunt tylko wtedy, gdy zaczniesz mówić jej językiem, nie reagując emocjonalnie.

I jeszcze jedno! Nie próbuj im “ściemniać”, bo sumienni na pewno sprawdzą każdą informację, którą od Ciebie otrzymali.

Powiem Ci z mojej perspektywy, że czuję jak podnosi mi się ciśnienie, gdy umówię się z kimś na merytoryczne spotkanie, a ktoś przychodzi jak na kawkę, oczekując oczywiście ode mnie, że zrobię całą pracę.

Kiedyś zaciskałam zęby i znosiłam taki dyskomfort w ciszy, a w tym momencie potrafię już grzecznie i asertywnie poprosić o przełożenie spotkania i o to, by dana osoba wróciła do mnie przygotowana. Tylko inna osoba z wysokim C jest w stanie zrozumieć, jak bardzo boli to, gdy wkładasz wysiłek w pracę, a ktoś inny tego nie docenia.

Z drugiej strony, chciałabym podkreślić, że ja też zmieniłam podejście i więcej czasu przeznaczam na luźne pogaduszki, czy wypicie z kimś kawy.

PRZYKŁAD

Moja koleżanka o wysokim stylu I (optymistycznym i spontanicznym) ma współpracownicę o wysokim stylu C. Odkąd pamiętam narzekała na tę osobę, że jest w zasadzie miła, ale nudna, “ma kij w tyłku” i lepiej się do niej nie odzywać jak jest jakiś ważny projekt do zrobienia.

Okazało się, że wystarczyło wprowadzić kilka drobnych zmian, by osoba o stylu C spojrzęła przychylniejszym okiem na moją radosną koleżankę.

Zaczęła od tego, by przestać ignorować prośby osoby o stylu C, by na spotkania przychodzić przygotowanym, ze sprawdzonymi informacjami. Moja koleżanka uwielbia “spontan” i improwizację, więc rzadko kiedy zabierała na spotkania ze sobą nawet notatnik. Zaczęła bardziej

przygotowywać się na spotkania, gdy jej wyjaśniłam, że w ten sposób osoba o stylu C bardziej ją polubi i poczuje się przez moją koleżankę szanowana.

Podpowiedziałam jej także, by zawsze zapytała, zanim zacznie rozmowę, czy współpracownika o sumiennym stylu ma w danym momencie ochotę porozmawiać, a jeśli nie, to kiedy mogą się spotkać.

Pamiętam też, że moja koleżanka zapisała sobie z wykerzyknikiem, by nie powtarzać w kółko, że coś "czuje", tylko by opierać się na faktach i mówić, że coś wie lub sprawdziła.

No i wyjaśniłam jej, że jeśli zacznie zbyt emocjonalnie podchodzić do trudnych spraw, to osoba o stylu C będzie na nią patrzeć z politowaniem, gdyż osoba o stylu sumiennym bardzo łatwo rozdziela emocje od zadania i tego też wymaga od innych.

Po kilku miesiącach okazało się, że dziewczyny wychodziły razem na kawkę w pracy i całkiem nieźle zaczęły się dogadywać. Oczywiście duży wpływ na to miało też to, że zachęciłam koleżankę optymistkę, by powiedziała osobie sumiennej czego ona potrzebuje i z jakiego powodu czasami może czuć się odrzucona. I dobrze zrobiła, bo wysokie C zawsze doceni nową wiedzę i szczerą!

Możesz powiedzieć:

- „Informacje, które dokładnie sprawdziła/em, wskazują, że...”
- “Według badań, najefektywniejszym podejściem w tej sytuacji jest...”
- “Biorąc pod uwagę wszystkie znane nam fakty, możemy...”
- “Czy możemy porozmawiać na ten i ten temat? Kiedy byłby dla Ciebie dogodny moment?”

DAJ IM CZAS

[12:46] “Jakość” to drugie imię osoby o stylu C! Zadba o wszystkie szczegóły, sprawdzi wszelkie opcje, dostrzeże każdy błąd, zaalarmuje, gdy zauważy nawet najmniejsze ryzyko zagrażające realizacji danego zadania. To ich supermoc i wiele projektów spaliłoby na panewce, gdyby nie “sokole oko” sumiennego, widzące wszystko to, co większość z nas by pewnie pominięła.

Pamiętaj, że osoby o stylu sumiennym potrzebują czasu na to, by zgromadzić niezbędne informacje, na podstawie których mogą podejmować decyzje i rozwiązywać problemy. Daj im ten czas! Nie poganiaj ich, nie przerywaj im w połowie wykonywania przez nich zadania.

Z drugiej jednak strony pamiętaj, byście wspólnie wyznaczali konkretne terminy, ponieważ osoby o stylu C mają tendencje do zagrzebywania się w szczegółach i tracenia z oczu głównego celu.

I znowu posłużę się przykładem który znam najlepiej: otóż miałam kiedyś szefa, który wiele rzeczy zaczynał na raz, a ja inwestowałam moją energię w jego pomysły, po czym przychodził i zmieniał zdanie, wymyślając nowy projekt. Jako, że lubię widzieć wartość w tym, co robię, zakończyłam kluczowy projekt dla tej firmy i złożyłam wypowiedzenie. Wtedy jeszcze nie byłam świadoma różnic w naszych stylach i podejmowałam pewne próby rozmowy, które niestety nie przynosiły skutku.

I wiesz co, w ciągu trzech lat na moim stanowisku w tej firmie przewinęło się pięć osób. Czasami żartowałam, że chyba mój szef o stylu D1 zatrudniał same style C!

PRZYKŁAD

Mój klient, prezes firmy, ma podwładnego, managera o stylu C. Powiedział mi, że jego pracownik podczas trudnej rozmowy powiedział mu, że ma dość, gdy ten go "ciśnie".

Mój klient miał poczucie, że ten manager miał żal o to, że szef "go nie rozumie", a do tego wiecznie chce przedłużać proces decyzyjny oraz przekładać terminy.

Manager powiedział mu, że wg niego szef podejmuje pochopne decyzje i nie daje mu dokończyć tego, co zaczął, i że jego ciężka praca idzie na marne.

Wypracowaliśmy z klientem nowy sposób współpracy z jego podwładnym, dzięki któremu wspólnie teraz ustalają terminy. Wy tłumaczyłam mojemu klientowi, że chociaż on lubi szybkie działanie, to właśnie po to ma w zespole osobę, która działa w inny sposób, by wykorzystywać jak najlepiej jej mocne strony.

Klient postanowił bardziej słuchać argumentów osoby o stylu C i wyznaczać ważne kroki milowe wspólnie, po uprzednim zrozumieniu, jakich analiz czy informacji wymaga dana sytuacja. No i co ważne, przestał dawać swojemu podwładnemu poczucie, że go kontroluje, a zaczął pokazywać mu, że go szanuje i rzeczywiście chce zrozumieć, jakie podejście będzie najlepsze.

Powiedziałam mu, że przecież osoba o stylu C bardzo obawia się krytyki, zatem warto ją docenić i zapewnić, że zadanie jest wykonane dobrze i jest z niej zadowolony, a inne sprawy, które warto dopracować, będą stopniowo poprawiane.

Osoba stylu C lubi wiedzieć DLACZEGO coś należy zrobić w taki, a nie inny sposób. Nie trafia do niej argument "tak, bo tak". Dlatego mój klient zaczął tłumaczyć pracownikowi, jakie firma ma cele biznesowe i z jakiego powodu czasami szybsze zadziałanie i praca z ograniczonymi informacjami są niezbędne.

Możesz powiedzieć:

- "To i to wykonałeś ponadprzeciętnie dobrze i nie trzeba tutaj już niczego poprawiać w tym momencie. Wrócimy do tego zadania, gdy już skończymy pozostałe."
- "Zanalizujmy, w jaki sposób te działania przybliżają nas do głównego celu."
- "Chciał(a)bym zrozumieć, ile czasu potrzebujesz na dostarczenie tego rozwiązania, bym mogła/mógł dokładnie zaplanować..."
- "Naszym celem jest teraz opracowanie działającego prototypu, który może mieć kilka usterek. Jest to ważne, ponieważ..."

DOCENI ZA BARDZO DOBRZE WYKONANĄ PRACĘ

[18:08] Osoba o stylu C, która działa pod presją, np. zbliża się termin oddania projektu, zaczyna być coraz bardziej skoncentrowana na poprawianiu błędów i wyszukiwaniu co by tu jeszcze usprawnić. Często wtedy stawia coraz wyżej poprzeczkę sobie i innym.

W skrajnych sytuacjach może stać się czepialska, wytykać innym błędy, a nawet krytykować wszystko i wszystkich, sugerując, że sama się wszystkim zajmuje, a inni za słabo się angażują.

Taka osoba może być postrzegana przez innych jako krytykancka, złośliwa i nieludzka "jak robot".

Pamiętaj, że osoba o stylu C tak bardzo boi się krytyki, że sama niejako "na zapas" krytykuje ludzi i narzędzia, z których korzysta, a gdy sytuacja wymyka się jej spod kontroli (np. widzi, że coś nie będzie zrobione idealnie), potrafi zacząć zrzucać winę na innych lub na różne czynniki zewnętrzne.

Ta osoba tak bardzo chce wykonać swoje zadanie dobrze, że wkłada w nie zazwyczaj więcej wysiłku niż inni ludzie. Zatem pamiętaj by to docenić! Nie bagatelizuj jej uwag, nie obracaj w żart słusznych wskazówek osoby sumiennej, która rzeczywiście widzi więcej szczegółów niż inni i może uratować projekt, dzięki dostrzeżeniu potencjalnego ryzyka.

I tutaj pokażę Ci moją ciemną stronę! Potrafię stać się mistrzynią czepialstwa. Kiedyś wymykało mi się to spod kontroli, a teraz staram się zarządzać moimi słabościami. Mój strach przed krytyką nazywa się Zenek. I rozmawiam z Zenkiem, tłumacząc mu, że go zauważam, i że wiem, że chce mi pomóc i mnie przed czymś ostrzega. Tłumaczę mu na spokojnie: "Zenku, fajnie, że ze mną jesteś, ale to ja przejmuję stery mojego statku i żegluję tam, dokąd chcę!". Ta metoda u mnie działa. Serio!

PRZYKŁAD

Mój klient opowiedział mi o swoim pracowniku, który według niego "nie dawał żyć" reszcie zespołu, a i mój klient miał go powoli dość. Otóż ten pracownik czepiał się często innych członków zespołu i doszło do sytuacji, w której ludzie bali się nawet zaczynać z nim rozmowę.

Zapytałam go, w jaki sposób docenia wysiłek, jaki ten pracownik wkłada w rozwój produktu. Okazało się, że szef w zasadzie nie chwalił pracownika na co dzień, a zazwyczaj wzywał go do siebie, by zapytać, z jakiego powodu coś w projekcie idzie źle.

I wtedy się zaczynało! Pracownik wyliczał fakty, które miały go usprawiedliwić, zaczynał zręcznie, że nikt nie dotrzymuje terminów i ludzie podejmują ryzykowne decyzje, a on potem ma po uszach.

Mój klient zauważył, że nawet jeśli chciał z nim po prostu porozmawiać, pracownik zaczynał od krytykowania każdej osoby z zespołu i zwalania winy na systemy oraz zewnętrznych dostawców.

Podpowiedziałam szefowi, by zaczynał każdą rozmowę od pochwalenia pracownika za dotychczasową dobrze wykonaną pracę oraz by starał się przekierowywać rozmowę w stronę szukania rozwiązań, a nie wiecznego skupiania się na problemie i szukaniu winnych.

Trochę to, zajęło, bo proces poprawy funkcjonowania zespołu wymagał pracy nie tylko z jedną osobą, ale ze wszystkimi jego członkami, ale teraz zapędy perfekcjonisty zostały ukrócone, a on się czuje zrozumiany, wysłuchany i doceniony.

Możesz powiedzieć:

- “Widzę, jak dużo wysiłku wkładasz w to, by ten projekt był zrobiony jak najlepiej...”
- “Zauważyła/em, że to, to i to wykonała/eś ponadprzeciętnie dobrze.”
- “Widzę, że bez Twojej analizy mielibyśmy bardzo dużo problemów, bo...”
- “Wykorzystajmy Twoje niesamowite zdolności dostrzegania ryzyka i wyszukiwania informacji po to, by usprawnić to, co nie zadziałało.”
- “Dziękuję, że wskazujesz na sedno problemu, zatem chcę Cię prosić o dokładną analizę tego, co trzeba zrobić, by to naprawić.”

Zatem podałam Ci kilka wskazówek, które mogą pomóc Ci lepiej współpracować z osobami o stylu C. Pamiętaj, że należy docenić jakość wykonanej przez nich pracy i to, że są mistrzami wprowadzania usprawnień.

Mam nadzieję, że wykorzystasz tę wiedzę. Pobierz karty pracy i dziękuję, że ze mną tu jesteś. I do usłyszenia w kolejnym odcinku!

OUTRO

[23:50] Jeśli zabierzesz dla siebie coś wartościowego z któregoś z odcinków tej audycji, jeśli coś Cię sprowokuje do działania lub myślenia, daj koniecznie znać! Zostaw dla mnie komentarz w aplikacji podcastowej, w której słuchasz tego programu, jeśli oczywiście ta aplikacja umożliwi zostawienie takiego komentarza. Napisz też do mnie wiadomość mailową, w której treść tego komentarza przytoczysz, żebym wiedziała, że to akurat Ty jesteś autorką/autorem tego komentarza. Spośród Tych z Was, którzy podzielą się swoimi refleksjami, wybiorę co kwartał osobę, która otrzyma ode mnie badanie DISC 4D i dwugodzinną konsultację ze mną. Badanie to diagnozuje nasze style zachowania, style myślenia, wartości i nasze najgłębsze motywatory. W dużym skrócie: bardzo ułatwia życie i pomaga budować zdrowe relacje. Będę wdzięczna, jeśli napiszesz do mnie w komentarzu lub wiadomości mailowej, jakie tematy chciał(a)byś, abym poruszała częściej w tej audycji.

POBIERZ KARTY PRACY: <https://akademiagrowings.com/p/karty-pracy>

LUBISZ ODKRYWAĆ? SPRAWDŹ KONIECZNIE PLATFORMĘ BOHATER (zawiera badanie DISC 4D): <https://www.jakodkrycemocnestrony.pl/bohater>

MATERIAŁY, O KTÓRYCH WSPOMINAŁAM W TYM ODCINKU:

KSIĄŻKA: W. M. Marston, [“Emotions of normal people”](#), Routledge, 1928.

ODCINEK PODCASTU: “SUPERMOCE: Jak lepiej zrozumieć siebie i innych ludzi?": <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-6/>

ODCINEK PODCASTU: “SUPERMOCE: Jak poradzić sobie z “trudnymi ludźmi”? Oswój dominującego!": <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-8>

ODCINEK PODCASTU: “SUPERMOCE: Jak lepiej współpracować z wrażliwymi gadulami? O trudnych zachowaniach”, <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-9>

ODCINEK PODCASTU: “SUPERMOCE: ABC obsługi niezdecydowanych! Jak zmobilizować spokojne i matomówne osoby?”, <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-11/>



ODCINEK PODCASTU: "SUPERBOHATER: Jak szukać pracy w zgodzie ze sobą?" Przepytany: Marek Wicher, <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-7>

ODCINEK PODCASTU: "SUPERBOHATERKA: Moc, jaką daje empatia - czy łagodność i umiejętność słuchania pomagają w spełnieniu zawodowym i życiu w zgodzie ze sobą?" Przepytana: Joanna Michulka, <https://www.klaudiakalazna.com/podcast-10>

NARZĘDZIE PSYCHOMETRYCZNE: [DISC 4D](#)