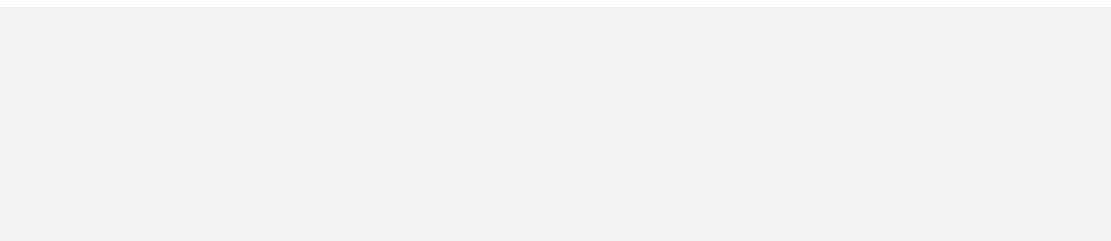




Learn | Dare | Inspire



Inspire People



Leadershipul, o abilitate la îndemâna noastră!





Structura

- ✓ Leadership & Mituri
- ✓ Abilitățile unui lider
 - Comunicare
 - Feedback
 - Conversații dificile
 - Empatie
- ✓ Nivelurile leadershipului
- ✓ Care este “De Ce-ul” tău?

Lead, leader și leadership își au originea etimologică în vechiul cuvânt anglo-saxon laed, care poate fi tradus drept „cale” sau „drum”.

Verbul laeden înseamnă „a călători”, astfel, un leader poate fi considerată persoana care arată celor care sunt apropiați calea pe care trebuie mers înainte.





Gândeți-vă la un lider !



Mituri în leadership

Mitul 1

Liderul este o persoană cu o poziție înaltă/ de rang înalt/ cu titlatură/ cu grade.

Mitul 2

Nu îmi pot atinge potențialul dacă nu sunt liderul principal.

Mitul 3

Dacă aș fi în vârf, atunci oamenii m-ar urma automat.

Mitul 4

Liderii întotdeauna au răspunsurile potrivite.

Mitul 5

Liderii se nasc.

LEADERSHIPUL ESTE O ALEGERE!





Cele 5 niveluri ale leadershipului

Nivelul 1: Poziția (Drepturi)

Nivelul 2: Permisivitatea (Relații)

Nivelul 3: Producția (Rezultate)

Nivelul 4: Dezvoltarea oamenilor

Nivelul 5: Apogeul (Respect)



Abilitățile unui lider

- ✓ Viziune
- ✓ Integritate
- ✓ **Comunicare eficientă (ascultare activă, asertivitate, feedback, conversații dificile)**
- ✓ **Empatie**
- ✓ Auto-cunoaștere în scopul dezvoltării
- ✓ Influență
- ✓ Capacitatea de a lua decizii dificile
- ✓ Puterea de a motiva și de a inspira

Cea mai mare iluzie a comunicării este că noi credem că ea a avut loc!



Nu contează ce le spui,
ci ceea ce cred ei că le-ai spus!

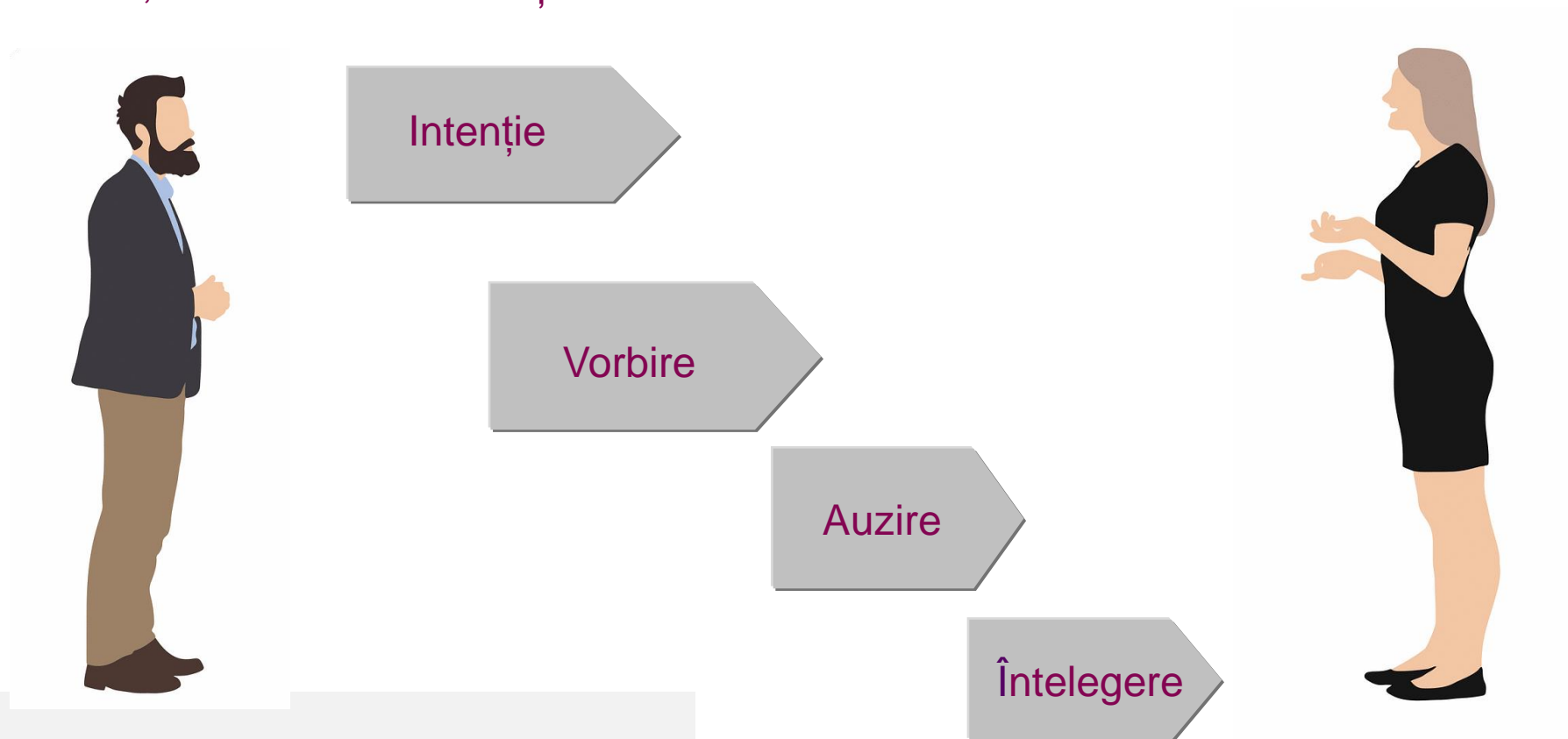


A intenționa să spui ceva, nu înseamnă că asta spui...

Emitător

Informație non-verbală

Receptor



Emoțiile, gândurile și comportamentele pot servi drept filtre pentru ceea ce auzim.



Ascultarea activă

- ✓ Ascultarea nu reprezintă doar procesul de auzire a semnalelor sonore, ci și interpretarea lor, integrarea lor în propriul sistem de gândire;
- ✓ Ascultarea este, în multe privințe, cel mai important element al procesului de comunicare;
- ✓ Ascultarea activă vă asigură că ați înțeles mesajul celuilalt, înainte de a-l transmite pe al vostru.



Asertivitatea

este abilitatea de a ne exprima emoțiile și convingerile, fără a ataca sentimentele celorlalți!

- ✓ Ne exprimăm propria părere și propriile emoții;
- ✓ Luăm în considerare părerea și emoțiile interlocutorului;
- ✓ Oferim și cerem respect din partea celorlalți.

Feedback-ul

- ✓ Feedback-ul poate fi folosit pentru a întări un comportament dorit sau pentru a schimba sau corecta un comportament nedorit!
- ✓ Oferi feedback pentru că vrei să păstrezi un echilibru între ce dorești și ceea ce se întâmplă de fapt.



Tehnici de acordare – CIS

Să includă atât descrierea comportamentului aflat în discuție, impactul acestuia asupra interlocutorilor, grupului, organizației, terților, cât și sentimentele celui care acordă feedback în legatura cu acestea (*tehnica CIS*).

Feedback

Comportament
Impact
Sentiment

Feedback pozitiv – tehnica CIS

“Ai rămas aseară peste program pentru a finaliza/ completa investigațiile pacienților noștri, astfel încât de dimineață volumul de lucru al colegilor a fost diminuat, iar managementul pacienților a putut fi inițiat fără întârziere. Vreau să îți spun că și eu sunt plăcut impresionat de atitudinea ta și îți mulțumesc foarte mult!”.

- ✓ Comportament: “Ai rămas aseară peste program...”
- ✓ Impact: “...[colegii] volumul de lucru al colegilor a fost diminuat.”
- ✓ Sentiment: “...sunt plăcut impresionat...”

Feedback constructiv – tehnica CIS

“Nu ai finalizat/ completat investigațiile pacienților noștri, astfel încât de dimineață volumul de lucru al colegilor a fost încărcat, iar managementul pacienților a suferit o întârziere. În plus, colegii au fost nemulțumiți întrucât aveau deja un volum mare de muncă. Trebuie să îți spun că sunt foarte supărat în legatură cu acest lucru și nu aș dori să se mai întâmple!”.

- ✓ Comportament: “Nu ai finalizat/ completat investigațiile...”
- ✓ Impact: “... managementul pacienților a suferit o întârziere ... colegii au fost nemulțumiți ...”
- ✓ Sentiment: “...sunt foarte supărat...”

Nu contează ce spui, ci modul în care o spui!

O altă tehnică eficientă este “vaccinarea” interlocutorului pentru “boala” numită îngrijorare.

- ✓ Ceea ce vreau să îți spun, ar putea să sune ca o critică, dar te asigur că nu este. Intenția mea este să îți dau o sugestie....
- ✓ Aș vrea să îți spun ceva ce ar putea să te ajute în munca ta. Știu că ar putea să ți se pară nerelevant, dar te asigur că intenția mea este să îți fiu de folos. Vrei să asculți ce am de spus?
- ✓ Am o sugestie..... Ai vrea să o auzi?



Conversații dificile

O discuție între două sau mai multe persoane, în care:

1. interesele sunt mari;
2. opiniile diferă;
3. atmosfera emoțională este încărcată.



Pasul 1

Clarifică termenii discuției

- ✓ Ce doresc cu adevărat pentru mine?
- ✓ Ce doresc cu adevărat pentru el/ ea?
- ✓ Ce doresc cu adevărat pentru relația noastră?

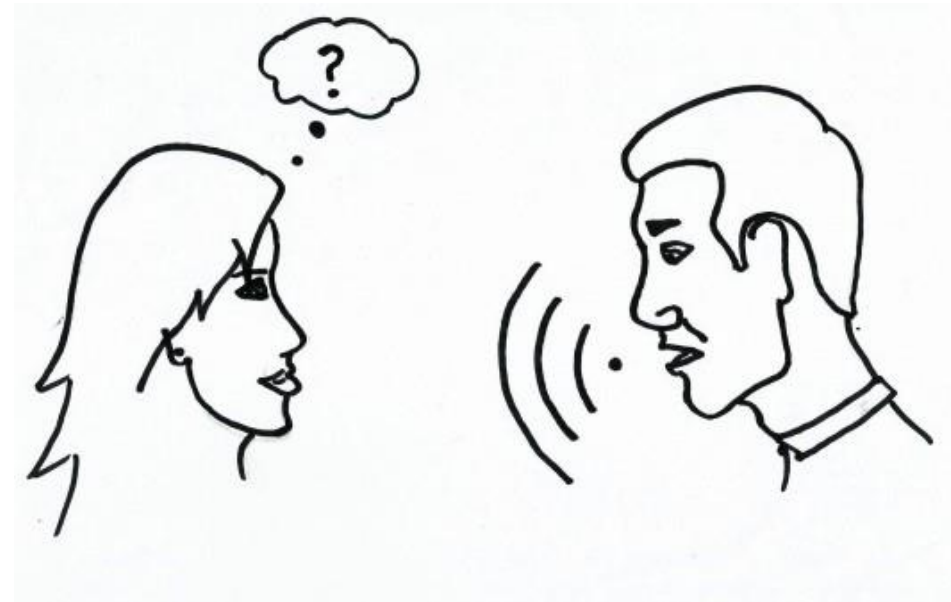


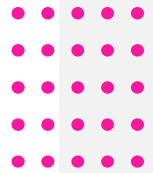


Pasul 2

Identifică blocajele

- ✓ Dorința de a câștiga cu orice preț
- ✓ Alegerea “VINOVATULUI”
- ✓ Rezistența noastră la schimbare





Pasul 3

Îngrijește-te de sentimentul siguranță

- ✓ Reacționăm violent, mai ales atunci când simțim că lucrurile ne scapă de sub control;
- ✓ Atunci când suntem cu adevărat înspăimântați, nu prea vedem altceva decât ce e drept în fața ochilor;
- ✓ La fel, atunci când simțim că rezultatul unei conversații e amenințat, nu prea putem să vedem dincolo de punctul nostru de vedere.

Pasul 4
Verifică-ți simptomele tale

✓ Tăcerea

Mascarea

Retragerea

Evitarea

✓ Violența

Controlul

Atacul

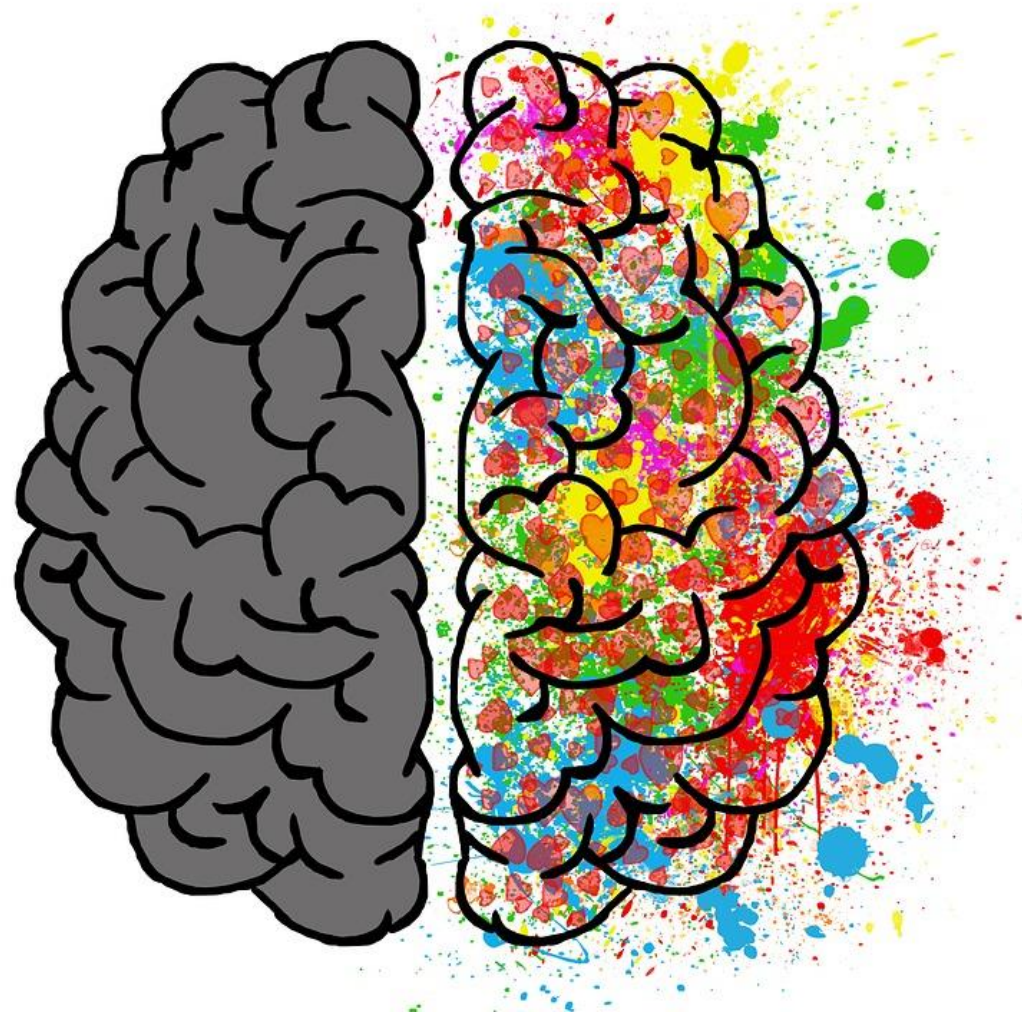


PASUL 5 –
Repoziționarea! Și tu și el
aveți simptome ale
nesiguranței.

- ✓ Scopul Comun
- ✓ Respectul Reciproc
- ✓ Contrastul (refă sentimentul de siguranță)



Fapte — > Povesti — > Sentimente — > Acțiune



Empatia





Empatia

capacitatea de a înțelege gândurile și sentimentele celuilalt într-o anumită situație, din perspectiva experienței sale, chiar dacă noi avem un alt unghi de a privi lucrurile.

- ✓ Să intri în perspectiva celuilalt;
- ✓ Să nu judeci;
- ✓ Să recunoști emoțiile celuilalt;
- ✓ Să simți împreună cu celălalt.

EMPATIE + ÎNCREDERE = COOPERARE



SIGURANȚĂ

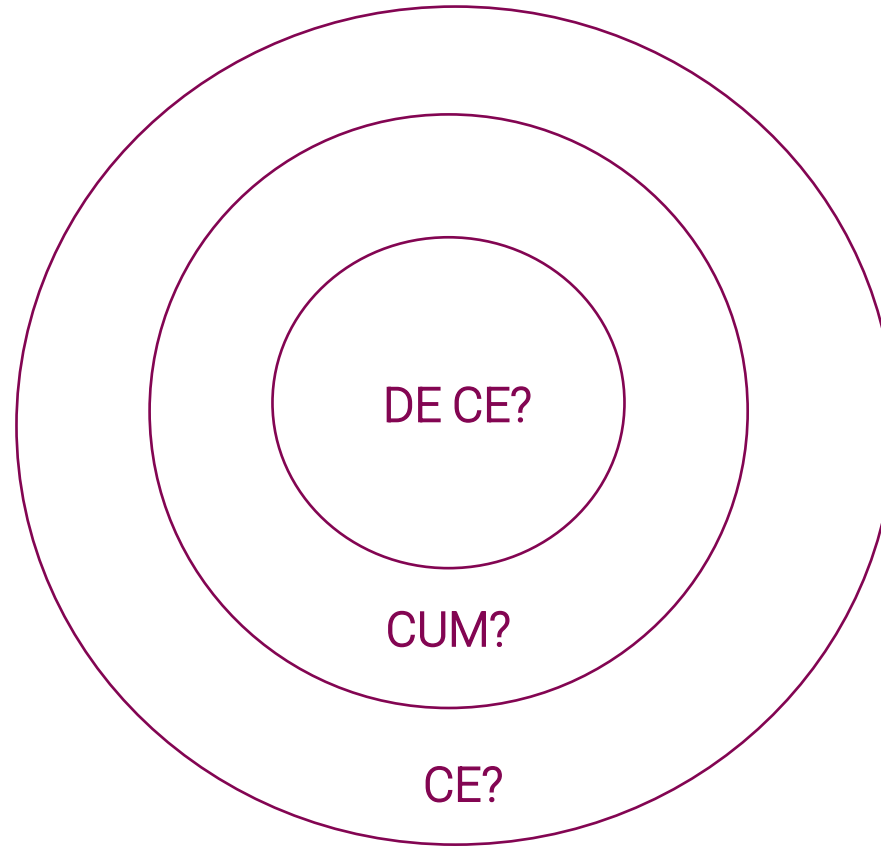


ATINGERE DE OBIECTIVE



**“Cel care are un De Ce pentru care să trăiască, va suporta orice Cum.”
(Nietzsche)**

Ce te motivează să faci în continuare munca ta?



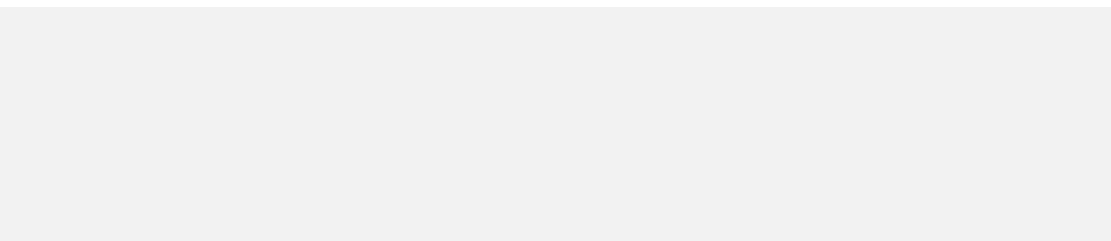


"Când bisturiul devine inutil, cuvintele constituie unicul instrument al chirurgului."



Să reținem!

- ✓ Liderii nu se nasc lideri și nici funcția nu te face unul!
- ✓ Alegerea este a ta, identifică-ți “De Ce-ul” și acționează în direcția dorită!
- ✓ Sunt multe abilități care te ajută să devii un lider cu influență, iar printre cele mai importante, care constituie și baza se află: comunicarea eficientă, feedback-ul, capacitatea de a purta conversații dificile și empatia!





Resurse recomandate

Începe cu De ce? – Simon Sinek

Liderii mănâncă ultimii – Simon Sinek

Cele 5 Niveluri ale Leadershipului – John Maxwell

Lider la 360 de grade – John Maxwell

Cu ultima suflare – Paul Kalanithi

Mindset – Carol Dweck

Crucial Conversations – Kerry Patterson



O idee cu care plecăm azi de aici



Mulțumesc pentru atenția acordată!



CONTACT

Elena Dumitru

Manager

E-mail: elena.dumitru@inspirepeople.ro

Telefon: **0720.014.943**