

5 Ćwiczeń z kartami Mądrość Słów

Ćwiczenie 1. Wybierz mądrość do sytuacji

Cel: Praktyczne zastosowanie zasad udzielania informacji zwrotnej w konkretnych case'ach.

Czas: 20–30 minut

Liczba osób: 6–12 (można pracować w parach lub małych grupach)

Przebieg:

1. Trener rozdaje uczestnikom karty z Mądrościami (po jednej lub kilku na osobę).
2. Prezentuje krótkie opisy sytuacji (można wykorzystać gotowe scenki albo poprosić uczestników, by sami zgłosili przykłady z życia) *
3. Zadanie: każdy uczestnik (lub grupa) wybiera spośród kart te zasady, które szczególnie przydadzą się w danej sytuacji.
4. Następnie przygotowuje krótką wypowiedź – informację zwrotną – wykorzystując wybrane Mądrości.
5. Chętni prezentują swoje wypowiedzi na forum, grupa omawia ich zgodność z zasadami i realność zastosowania.

Rekomendowane grupy: szkolenia z komunikacji, warsztaty dla studentów (ćwiczenia praktyczne), programy menedżerskie.

* **Poniżej moje przykładowe sytuacje, jakie proponuję uczestnikom** do trenowania udzielania informacji zwrotnych – scenki. W pracy wykorzystuję do tego także model FUKO i zasady z gry Mądrość Słów.

- Twoja koleżanka pracując, często mówi do siebie. Utrudnia Ci to skupienie...
- Współpracownik nie przekazał (kolejny raz) ważnych informacji klientowi.
- Podczas spotkania z klientem, twój kolega rzeczowo i w odniesieniu do najnowszych przepisów wskazał mu możliwe rozwiązania. Zrobiło to na tobie bardzo dobre wrażenie...
- Kolega głośno rozmawia przez telefon, w sprawach często poza zawodowych.
- Stażysta lubi ugotować sobie „pachnące potrawy” – czuć je w całym biurze.
- Pracownik (podwładny) nie oszczędza zasobów firmy – drukuje co popadnie / nie wyłącza sprzętów, światła / ...
- Współpracownik nie sprząta po sobie w kuchni – kubeczki, talerzyki, ...

Ćwiczenie 2. Mapa trudnych sytuacji

Cel: Opracowanie narzędzi radzenia sobie z realnymi, trudnymi sytuacjami w udzielaniu informacji zwrotnej.

Czas: 30–45 minut

Liczba osób: 6–20

Przebieg:

- Uczestnicy zapisują na karteczkach (anonimowo, jeśli chcą) sytuacje, w których najtrudniej im udzielać feedbacku, które stanowią dla nich wyzwanie.
- Trener losowo wybiera kilka przykładów i przypina lub przykleja je do flipcharta.
- Cała grupa (lub mniejsze zespoły) wybiera do każdej sytuacji 2–3 karty z Mądrościami, które najlepiej mogą pomóc.
- Grupa uzasadnia swoje wybory – dlaczego akurat te zasady są kluczowe?
- Trener moderuje dyskusję. W podsumowaniu warto wskazać, że łatwiej jest rozbroić trudną sytuację z przy wsparciu odpowiednich Mądrości.

Rekomendowane grupy: menedżerowie, HR, zespoły sprzedażowe, grupy studenckie na zajęciach z komunikacji.

Ćwiczenie 3. Ranking wartościowych zasad

Cel: Wyłonienie i przedyskutowanie najważniejszych zasad feedbacku dla danej grupy/zespołu.

Czas: 15–25 minut

Liczba osób: 4–20

Przebieg:

1. Rozłóż wszystkie 12 kart na stole.
2. Każdy uczestnik otrzymuje 5–7 żetonów lub karteczek, monet, kamyczków, albo naklejek-kropek.
3. Zadanie: rozdzielić żetony, głosując na te Mądrości, które są – zdaniem uczestnika – najbardziej istotne w udzielaniu informacji zwrotnej w jego pracy.
4. Zliczcie głosy i wybierzcie wspólną „Top 5–7”.
5. Przeprowadź krótką dyskusję: co ta lista mówi o naszym zespole? Jak możemy wdrożyć te zasady na co dzień?
Zapytaj też „Jakich zasad brakuje - jakie warto dodać do tego ‘Top zestawu’, aby nasze rozmowy, informacje zwrotne były jeszcze bardziej profesjonalne?”

Rekomendowane grupy: zespoły pracownicze (np. w trakcie spotkań integracyjnych), studenci w projektach grupowych, liderzy zespołów.

Ćwiczenie 4. Feedback z lustrem (dla początkujących)

Cel: Nauka formułowania prostych informacji zwrotnych w oparciu o jedną zasadę.

Czas: 10–15 minut

Liczba osób: 6–16

Przebieg:

1. Każdy uczestnik losuje jedną kartę z Mądrością.
2. Trener prosi, aby w parze uczestnicy udzielili sobie krótkiej informacji zwrotnej na temat... wspólnej pracy, wykonanego zadania, dowolnego neutralnego doświadczenia z zajęć, itp.
3. Zadanie: zastosować konkretną Mądrość z wylosowanej karty.
4. Po rundzie pary omawiają: Jak się czuli, stosując zasadę? Co stanowiło wyzwanie? Co konkretnie ułatwiło rozmowę?

Sugestia: warto, aby na początku osoba prowadząca ćwiczenia zamodelowała przebieg takiej rozmowy z wykorzystaniem wybranej Mądrości.

Rekomendowane grupy: osoby początkujące w temacie feedbacku, studenci, uczestnicy krótkich warsztatów rozwojowych.

Ćwiczenie 5. Symulacja panelowa

Cel: Przećwiczenie kompleksowej rozmowy feedbackowej z użyciem kilku zasad jednocześnie.

Czas: 30–45 minut

Liczba osób: 6–12

Przebieg:

1. Uczestnicy pracują w trójkach: **osoba udzielająca informacji zwrotnej, odbiorca i obserwator.**
2. Każdy „udzielający” losuje 2–3 karty z Mądrościami i ma obowiązek je zastosować w rozmowie.
3. „Odbiorca” odgrywa przygotowaną przez trenera scenkę (np. spóźnianie się, brak raportu, świetna prezentacja).
4. Po rozmowie obserwator omawia, które Mądrości faktycznie zostały wykorzystane i jak wpłynęły na jakość rozmowy.
5. Role się zamieniają, aż każdy uczestnik przejdzie przez wszystkie role. Między trójkami może też nastąpić wymiana kart, aby w kolejnych rozmowach „testowane były” kolejne Mądrości (zasady).

Rekomendowane grupy: zaawansowani uczestnicy szkoleń komunikacyjnych, programy menedżerskie, zespoły sprzedażowe.