

KODEKS WSPÓŁPRACY DLA



PRZYGOTOWANY PRZEZ KONSULTANTÓW:

PROFAEA ANDRZEJ DOMAGAŁA

Urban Pauli

Tel. 663 430 020

e-mail: u.pauli@profaea.pl

Andrzej Domagała

Tel. 605 232 232

e-mail: a.domagala@profaea.pl

Kraków, styczeń 2015

Spis treści

1. ORGANIZACJA PROMOST W CODZIENNEJ PRACY BIERZE POD UWAGĘ POTRZEBY SWOICH WSPÓŁPRACOWNIKÓW.....	3
1.1 Pytam współpracownika o jego potrzeby	3
1.2 Rozumiem perspektywę współpracownika	4
1.3 Dbam, by efekty mojej pracy odpowiadały potrzebom współpracownika.....	4
1.4 Cyklicznie omawiam z zespołem potrzeby naszych współpracowników.....	5
2. ORGANIZACJA PROMOST JEST W STAŁYM KONTAKCIE ZE SWOIMI WSPÓŁPRACOWNIKAMI.....	6
2.1 Jestem dostępny dla mojego współpracownika	7
2.2 Reaguję na potrzeby mojego współpracownika najszybciej, jak to możliwe.....	7
2.3 W razie nieobecności, zapewniam zastępstwo.....	8
3. W ORGANIZACJI PROMOST ROZWIĄZANIA WYPRACOWUJĘ SIĘ WSPÓLNIE Z WSPÓŁPRACOWNIKAMI.....	9
3.1 Słucham mojego współpracownika	9
3.2 Dzielę się informacjami i wiedzą z klientem wewnętrznym i zewnętrznym	10
3.3 Szukam rozwiązań wspólnie z moim współpracownikiem	10
3.4 Przestrzegam ustaleń	11
4. W ORGANIZACJI PROMOST PRACA USPRAWNIANA JEST DZIĘKI INFORMACJI ZWROTNEJ.....	12
4.1 Stwarzam warunki do wymiany informacji zwrotnej z moim współpracownikiem	12
4.2 Podejmuję dialog po otrzymaniu informacji zwrotnej.....	13
4.3 Proponuję usprawnienia w mojej pracy	13
5. W ORGANIZACJI PROMOST SZANUJĘ SIĘ WSPÓŁPRACOWNIKÓW	14
5.1 Dbam o kulturę osobistą w kontakcie z moim współpracownikiem.....	14
5.2 Przestrzegam reguł uczestnictwa w spotkaniach	16
5.3 Przestrzegam reguł komunikacji e-mailowej.....	17

1. Organizacja Promost w codziennej pracy bierze pod uwagę potrzeby swoich współpracowników

Zasada ta zawiera poszczególne wartości, które są przestrzegane przez wszystkich współpracowników organizacji Promost. Oznacza to, że pracownicy:

- ❖ pytają współpracownika o jego potrzeby,
- ❖ rozumieją perspektywę współpracownika,
- ❖ dbają, aby efekty pracy odpowiadały potrzebom współpracownika,
- ❖ regularnie omawiają z zespołem potrzeby współpracowników.

Dzięki temu, że pracownicy organizacji Promost postępują zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami, w codziennej pracy zachodzą korzystne zmiany, m. in. organizacja uzyskuje:

- ❖ lepsze zrozumienie potrzeb współpracownika,
- ❖ poprawę komunikacji ze współpracownikiem,
- ❖ zadowolenie współpracownika,
- ❖ wyższą jakość pracy,
- ❖ większe poczucie odpowiedzialności za wykonywane zadania,
- ❖ wymianę doświadczeń wewnątrz zespołu.

1.1 PYTAM WSPÓŁPRACOWNIKA O JEGO POTRZEBY

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Po otrzymaniu polecenia lub prośby precyzuję ze współpracownikiem następujące elementy:
 - cel i kontekst działania,
 - kto jest końcowym odbiorcą,
 - termin realizacji,
 - najważniejsze aspekty działania,
 - formę realizacji.
- Upewniam się, że dobrze rozumiem potrzeby współpracownika.
- Podsumowuję ustalenia.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie określám najważniejszych potrzeb współpracownika.
- Pracuję bez pełnej wiedzy na temat oczekiwań, szerszego kontekstu zadania.
- Ignoruję informację otrzymane od współpracownika.

1.2 ROZUMIEM PERSPEKTYWĘ WSPÓŁPRACOWNIKA

Realizują tę zasadę, gdy:

- Rozmawiam ze współpracownikiem na temat jego pracy, by dowiedzieć się:
 - jakie ma cele,
 - za co odpowiada,
 - z czego jest rozliczany/oceniany,
 - jakie stoją przed nim wyzwania.
- Odwiedzam współpracownika, by zrozumieć specyfikę jego obszaru odpowiedzialności.
- Uwzględniam wpływ mojej pracy na osiągnięcie wyznaczonych celów przez współpracownika.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie poszerzam wiedzy na temat pracy mojego współpracownika.
- Koncentruje się na swojej pracy bez uwzględniania perspektywy współpracownika
- Narzucam własne rozwiązania nie biorąc pod uwagę punktu widzenia współpracownika.

1.3 DBAM, BY EFEKTY MOJEJ PRACY ODPOWIADAŁY POTRZEBOM WSPÓŁPRACOWNIKA

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Upewniam się, że efekt mojej pracy całkowicie spełnia potrzeby i oczekiwania współpracownika, dopytując na przykład:
 - W jakim stopniu przygotowany materiał spełnia Twoje oczekiwania?
 - Czy potrzebujesz dodatkowych informacji? Jeśli tak, to w jakim terminie?
 - Czy dostarczony materiał jest według Ciebie zgodny z naszymi ustaleniami?
- Proszę o informację zwrotną i analizuje ją wspólnie ze współpracownikiem.
- W przypadku niestandardowych zadań konsultuję propozycje ze współpracownikiem w trakcie ich realizacji, by wypracować optymalne rozwiązanie.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie pytam współpracownika o opinię na temat efektów mojej pracy.
- Nie interesuje mnie informacja zwrotna.
- Zakładam, że tylko mój punkt widzenia jest słuszny.
- Przygotowuje rozwiązania niestandardowe bez konsultacji ze współpracownikiem.

1.4 CYKLICZNIE OMAWIAM Z ZESPOŁEM POTRZEBY NASZYCH WSPÓŁPRACOWNIKÓW

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Biorę czynny udział w spotkaniach mojego zespołu, dotyczących potrzeb współpracownika. Co więcej, dziele się na nich swoją opinią.
- W codziennej pracy ze współpracownikiem wychytuję sytuację wartą omówienia w zespole.
- Dzielę się z członkami mojego zespołu doświadczeniami ze współpracy ze współpracownikami, aby poszerzyć ich wiedzę i usprawnić naszą pracę nad kolejnymi zadaniami.
- Przy omawianiu trudnych sytuacji koncentruje się na konstruktywnych działaniach i poszukiwaniu wspólnych rozwiązań.
- Reaguję, gdy widzę, że potrzeby współpracownika są pomijane w planach i działaniach naszego zespołu.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Biernie uczestniczę w spotkaniach zespołu.
- Zachowuję tylko dla siebie sprawdzone sposoby i najlepsze rozwiązania w zakresie rozpoznawania i realizacji potrzeb współpracowników.
- Koncentruje się na poszukiwaniu winnych, a nie rozwiązań.
- Nie reaguję na pomijanie potrzeb współpracownika.

Ponadto, podczas spotkań zespołu poświęconych omawianiu potrzeb współpracowników, należałoby odpowiedzieć na kilka bardzo istotnych pytań, dzięki którym potrzeby współpracowników organizacji Promost zostaną właściwie określone oraz doprecyzowane. Można skorzystać z następujących wskazówek:

- Jakie osoby/jednostki organizacyjne należą do grupy współpracowników, na których potrzeby powinniśmy odpowiadać priorytetowo (zdefiniowanie/aktualizacja listy)?
- Jakie są potrzeby poszczególnych współpracowników lub ich grupy?
- W jaki sposób możemy sprawniej i skuteczniej realizować te potrzeby?
- Jakimi dobrymi praktykami warto podzielić się z innymi członkami zespołu?
- Jakie problemy napotkaliśmy w ostatnim czasie i jak je rozwiązaliśmy?

Należy także pamiętać, aby dzielić się najlepszymi praktykami w realizacji potrzeb współpracownika:

- Jaka była sytuacja?
- Jakie napotkałam/łem przeszkody?
- Jakie rozwiązanie zastosowałam/łem?
- Jaki był efekt? Jaka była końcowa opinia współpracownika?

Dodatkowo, jednym z zalecanych sposobów poznawania potrzeb współpracownika, są wizyty w poszczególnych oddziałach organizacji. Aby zwiększyć efektywność takiej wizyty możesz skorzystać z przygotowanych wskazówek:

Przed wizytą w oddziale organizacji:

- określ cel wizyty i sposób jego realizacji,
- zapoznaj się ze strukturą organizacyjną oddziału,
- uprzedź kierownika oddziału o swojej wizycie, wyjaśnij cel,
- uzgodnij optymalny termin wizyty.

W trakcie wizyty w oddziale:

- upewnij się, że pracownicy znają cel wizyty – chęć lepszego zrozumienia ich pracy,
- zapytaj pracowników o ich opinię na temat waszej współpracy,
- obserwuj rozmowy pracowników ze współpracownikiem organizacji Promost, żeby lepiej poznać specyfikę i wyzwania pracy w oddziale,
- korzystaj z przerw, nieformalnych sytuacji, by porozmawiać z pracownikami.

Po wizycie w oddziale:

- zaplanuj działania doskonalące na podstawie uzyskanej wiedzy,
- podziel się z innymi pracownikami działu swoimi obserwacjami i wnioskami z wizyty w oddziale,
- wyślij do pracowników odwiedzanych oddziałów podziękowania oraz informację o zaplanowanych działaniach doskonalących.

2. Organizacja Promost jest w stałym kontakcie ze swoimi współpracownikami

Zasada ta zawiera poszczególne wartości, które są przestrzegane przez wszystkich współpracowników organizacji Promost. Oznacza to, że pracownicy:

- ❖ są dostępni dla współpracownika,
- ❖ reagują na potrzeby swoich współpracowników najszybciej, jak to możliwe,
- ❖ w razie nieobecności, zapewniają zastępstwo.

Dzięki temu, że pracownicy organizacji Promost postępują zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami, w codziennej pracy zachodzą korzystne zmiany, m. in. organizacja uzyskuje:

- ❖ wyższą efektywność pracy,
- ❖ sprawny przepływ informacji,
- ❖ terminową realizację potrzeb współpracownika,
- ❖ sprawne podejmowanie decyzji,
- ❖ dobre relacje między pracownikami.

2.1 JESTEM DOSTĘPNY DLA MOJEGO WSPÓŁPRACOWNIKA

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Kontakt bezpośredni:
 - dbam o aktualizację mojego kalendarza w Outlooku
- Telefon:
 - włączony telefon noszę ze sobą
 - oddzwaniam na nieodebrane połączenie
- E-mail:
 - odpowiadam na e-maile skierowane do mnie tak szybko, jak to możliwe
- Dbam o aktualność moich danych w Outlooku (aktualna nazwa stanowiska, nr telefonu)

Łamię tę zasadę, gdy:

- Pozostawiam nieodebrane połączenia bez odpowiedzi.
- Nie odpowiadam na adresowane do mnie e-maile.
- Moje dane kontaktowe w Outlooku są nieaktualne.
- Odwołuję spotkania w ostatniej chwili bez podawania przyczyny.

2.2 REAGUJĘ NA POTRZEBY MOJEGO WSPÓŁPRACOWNIKA NAJSZYBCIEJ, JAK TO MOŻLIWE

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Uwzględniam priorytety współpracownika w planowaniu swoich działań.
- We współpracy ze współpracownikiem na bieżąco dostarczam potrzebnych informacji.
- Komunikując się ze współpracownikiem potwierdzam ustalone terminy.
- Stale aktualizuje informacje potrzebne mojemu klientowi wewnętrznemu, również uzyskując je od innych osób w organizacji.
- W sytuacji, kiedy realizacja prośby lub zadania w wymaganym przez współpracownika czasie jest utrudniona:
 - weryfikuję priorytety pozostałych zadań w porozumieniu z przełożonym,
 - w porozumieniu z przełożonym znajduję rozwiązania alternatywne (np. przekazanie własnych zadań komuś innemu, podjęcie pracy w nadgodzinach lub realizacja tylko części zadania).

Łamię tę zasadę, gdy:

- Bez zastanowienia odsyłam współpracownika do innej osoby.
- Odmawiam spełnienia prośby nie rozważając wszystkich możliwości.

- Odkładam sprawy współpracownika na później, traktując je, jako mniej istotne.
- Nie utrzymuję bieżących kontaktów ze współpracownikiem.

2.3 W RAZIE NIEOBECNOŚCI, ZAPEWNIAM ZASTĘPSTWO

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Ustalam w zespole, kto będzie minie zastępował podczas mojej nieobecności.
- Wdrażam mojego zastępcę w kwestie istotne dla mojego współpracownika.
- Informuję zastępcę o statusie przekazywanych zadań.
- W przypadku intensywnej współpracy z danym współpracownikiem powiadamiam go o planowanej nieobecności i zastępstwie. E-mail – zawsze ustawiam automatyczną odpowiedź zawierającą:
 - przyczynę nieobecności (urlop, zwolnienie, delegacja, szkolenie),
 - termin powrotu,
 - dane kontaktowe zastępującej mnie osoby.
- Telefon – poczta głosowa:
 - mam aktywną pocztę głosową ze spersonalizowaną wizytówką,
 - podczas dłuższej nieobecności nagrywam informację o terminie powrotu i kontakcie do osoby zastępującej.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie zapewniam zastępstwa w przypadku nieobecności.
- Nie uprzedzam współpracownika o nieobecności i zastępstwie.
- Nie ustawiam auto-odpowiedzi z istotnymi informacjami.
- Mam nieaktywną pocztę głosową.

Standardowe treści automatycznych odpowiedzi, które można wykorzystać:

Treść auto-odpowiedzi e-mail w trakcie nieobecności:

Wiem, jestem na urlopie do.... W tym czasie proszę o kontakt z....., pod nr telefonu.... Dziękuję.

Treść nagrania poczty głosowej-spersonalizowana wizytówka:

Dzień dobry, Jan Kowalski, Organizacja Promost. Proszę o pozostawienie wiadomości po sygnale. Oddzwonię tak szybko, jak to będzie możliwe. Dziękuję.

Treść nagrania poczty głosowej- w trakcie urlopu:

Dzień dobry, Jan Kowalski, organizacja Promost. Jestem na urlopie do ... W tym czasie proszę o kontakt z, który jest dostępny pod nr telefonu..... Dziękuję.

3. W organizacji Promost rozwiązania wypracowuję się wspólnie z współpracownikami

Zasada ta zawiera poszczególne wartości, które są przestrzegane przez wszystkich współpracowników organizacji Promost. Oznacza to, że pracownicy:

- ❖ słuchają swojego współpracownika,
- ❖ dzielą się informacjami i wiedzą ze współpracownikiem,
- ❖ szukają rozwiązań wspólnie ze swoim współpracownikiem,
- ❖ przestrzegają ustaleń.

Dzięki temu, że pracownicy organizacji Promost postępują zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami, w codziennej pracy zachodzą korzystne zmiany, m. in. organizacja uzyskuje:

- ❖ wzrost jakości rozwiązań, oferowanych klientowi wewnętrznemu i zewnętrznemu,
- ❖ wyższą efektywność pracy,
- ❖ sprawny przebieg procesów,
- ❖ sprawniejsze wdrażanie rozwiązań,
- ❖ lepszą współpracę z innym pracownikiem,
- ❖ trafność rozwiązań.

3.1 SŁUCHAM MOJEGO WSPÓŁPRACOWNIKA

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Prowadzę rozmowę w sprzyjających warunkach, eliminuję z otoczenia rzeczy, które mogą przeszkadzać (np. zamykam drzwi, wyłączam telefon, organizuję sale spotkań).
- Zawsze uważnie słucham.
- Podczas rozmowy na bieżąco upewniam się, że dobrze rozumiem słowa mojego współpracownika (np. parafrazuję jego wypowiedź).
- Każdą rozmowę kończę podsumowaniem wspólnych ustaleń.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Podczas rozmowy odbieram telefony, sprawdzam pocztę lub rozmawiam z innymi osobami.
- Przerywam wypowiedź rozmówcy.
- Okazuję zniecierpliwienie.

3.2 DZIEŁĘ SIĘ INFORMACJAMI I WIEDZĄ Z KLIENTEM WEWNĘTRZNYM I ZEWNĘTRZNYM

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Z własnej inicjatywy dzielę się wiedzą i informacjami, które mogą być przydatne dla współpracownika.
- W przypadku prośby współpracownika o przekazanie informacji:
 - udzielam wyczerpującej odpowiedzi, przekazując najważniejszą wiedzę,
 - jeśli potrzebuję czasu na przygotowanie, uzgadniam konkretny termin.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Traktuję informację jako źródło swojej przewagi.
- Informację ważną dla współpracownika przekazuję dopiero po interwencji.
- Odwlekam udzielenie odpowiedzi.
- Odpowiadam tylko częściowo.
- Odsyłam współpracownika, mimo że mogę udzielić odpowiedzi.

3.3 SZUKAM ROZWIĄZAŃ WSPÓLNIE Z MOIM WSPÓŁPRACOWNIKIEM

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Uzgadniam ze współpracownikiem warunki wspólnej pracy nad opracowanym rozwiązaniem.
- Omawiam ze współpracownikiem możliwe rozwiązania alternatywne.
- Ustaliam, w jakim zakresie klient wewnętrzny będzie angażowany w pracę.
- Potwierdzam formę kontaktu i częstotliwość informowania o postępie prac.
- W przedstawionych propozycjach uwzględniam zgłoszone potrzeby współpracownika.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Narzucam klientowi wewnętrznemu gotowe rozwiązania
- Nie konsultuję ze współpracownikiem wdrażanych rozwiązań
- Rozwiązania przedstawiam w sposób niezrozumiały, ignoruję zgłaszane sugestie
- Pozostawiam zbyt mało czasu na zapoznanie się z propozycją

Aby klient wewnętrzny (współpracownik) mógł uczestniczyć we wspólnym wyborze rozwiązań, należy zapewnić mu pełne zrozumienie prezentowanych propozycji poprzez dokładne ich przedstawienie.

Można skorzystać z przygotowanych wskazówek:

- Unikaj zbyt dużej liczby szczegółów.
- Unikaj żargonu specyficznego dla obszaru, którym się zajmujesz.

- Odnoś to, o czym mówisz, do spraw istotnych dla współpracownika, np.: Wdrożenie tego rozwiązania będzie kosztować X i zajmie Y, natomiast poprawi jakość naszych produktów o Z.
- Pokazuj jak proponowane przez Ciebie rozwiązania wpłyną na pracę współpracownika.

3.4 PRZESTRZEGAM USTALEŃ

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Uzgadniam ze współpracownikiem zakres i harmonogram podejmowanych działań.
- Przestrzegam ustalonych terminów
- Gdy nie mogę dotrzymać ustaleń:
 - powiadamiam współpracownika z wyprzedzeniem
 - proponuję nowy termin
 - ustaliam nowy zakres działań
 - prezentuję alternatywne rozwiązania.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Unikam jednoznacznych ustaleń
- Modyfikuję ustalenia bez konsultacji ze współpracownikiem
- Nie dotrzymuję uzgodnionych terminów
- Nie proponuję alternatywnych rozwiązań, w razie konieczności zmian

4. W organizacji Promost praca usprawniana jest dzięki informacji zwrotnej

Zasada ta zawiera poszczególne wartości, które są przestrzegane przez wszystkich współpracowników organizacji Promost. Oznacza to, że pracownicy:

- ❖ stwarzają warunki do wymiany informacji zwrotnej ze współpracownikiem,
- ❖ podejmują dialog po otrzymaniu informacji zwrotnej,
- ❖ proponują usprawnienia w swojej pracy.

Dzięki temu, że pracownicy organizacji Promost postępują zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami, w codziennej pracy zachodzą korzystne zmiany, m. in. organizacja uzyskuje:

- ❖ otwartą komunikację,
- ❖ proaktywną postawę,
- ❖ lepszą współpracę,
- ❖ wyższą jakość pracy,
- ❖ lepsze procesy,
- ❖ elastyczność w reagowaniu na zmiany,
- ❖ lepsze rezultaty.

4.1 STWARZAM WARUNKI DO WYMIANY INFORMACJI ZWROTNEJ Z MOIM WSPÓŁPRACOWNIKIEM

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Po wykonaniu zadania pytam współpracownika o opinię na temat rezultatów.
- Inicjuję działania służące wymianie informacji zwrotnych, takie jak:
 - spotkania indywidualne ze współpracownikiem,
 - stworzenie listy osób, które mogą udzielić informacji zwrotnych,
 - wspólne wyjaśnianie napotkanych problemów i wyciąganie wniosków,
 - spotkania z zespołem współpracownika.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie próbuję uzyskać opinii współpracownika.
- Ignoruję otrzymane informacje zwrotne.
- Unikam wyjaśnienia napotkanych problemów i spornych kwestii.
- Nie wyciągam wniosków z wcześniejszych doświadczeń.

4.2 PODEJMUJĘ DIALOG PO OTRZYMANIU INFORMACJI ZWROTNEJ

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Wysłuchuję informacji zwrotnej do końca.
- Dążę do zrozumienia otrzymanej informacji bez względu na to, czy jest ona pozytywna, czy negatywna.
- Podejmuje dialog, pamiętając o:
 - bezpośredniej komunikacji,
 - atmosferze wzajemnego szacunku,
 - podawaniu przykładów i faktów,
 - ocenie zachowania, a nie osoby.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Ignoruję informację zwrotną od współpracownika.
- Nie akceptuję otrzymanej informacji zwrotnej.
- Tłumaczę się i szukam winnych.
- Nie koncentruję się na faktach.
- Reaguję emocjonalnie.

4.3 PROPONUJĘ USPRAWNIEŃ W MOJEJ PRACY

Realizuję tę zasadę, gdy:

- Analizuję informację zwrotną uzyskaną od współpracownika.
- Przygotowuję propozycje usprawnień w mojej pracy.
- Konsultuję z przełożonym przygotowane propozycje zmian.
- Opracowuję plan wdrożenia udoskonaleń z uwzględnieniem innych istniejących procesów.
- Upewniam się, że proponowane modyfikacje wpłyną pozytywnie na współpracę ze współpracownikiem.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie wprowadzam zmian wynikających z informacji zwrotnej od współpracownika.
- Wprowadzam zmiany w swojej pracy nie uwzględniając ich wpływu na współpracę ze współpracownikiem.
- Modyfikuję swoją pracę w oderwaniu od działań w innych procesach biznesowych.

5. W organizacji Promost szanuję się współpracowników

Zasada ta zawiera poszczególne wartości, które są przestrzegane przez wszystkich współpracowników organizacji Promost. Oznacza to, że pracownicy:

- ❖ dbają o kulturę osobistą w kontakcie ze współpracownikiem,
- ❖ przestrzegają reguł uczestnictwa w spotkaniach,
- ❖ przestrzegają reguł komunikacji e-mailowej.

Dzięki temu, że pracownicy organizacji Promost postępują zgodnie z wyżej wymienionymi zasadami, w codziennej pracy zachodzą korzystne zmiany, m. in. organizacja uzyskuje:

- ❖ spójny wizerunek organizacji,
- ❖ wzmacnianie wzajemnego szacunku wewnątrz organizacji,
- ❖ efektywne zarządzanie czasem pracy,
- ❖ wyższą skuteczność komunikacji,
- ❖ sprawny proces podejmowania decyzji,
- ❖ szybsze wdrażanie projektów,
- ❖ przyjazną atmosferę pracy.

5.1 DBAM O KULTURĘ OSOBISTĄ W KONTAKCIE Z MOIM WSPÓŁPRACOWNIKIEM

Relacje ze współpracownikami:

- Wszystkich współpracowników traktuję z szacunkiem i zgodnie z zasadami kultury biznesowej.
- Po skończeniu pracy upewniam się, że wszystkie materiały poufne dotyczące klientów i współpracowników (dokumenty, nośniki elektroniczne) schowane są w przeznaczonym do tego miejscu.
- Komunikuję się poprawnie językowo i adekwatnie do sytuacji.
- W sytuacjach konfliktowych nie angażuję w spór osób postronnych.
- Swoim strojem i zachowaniem w miejscu pracy buduję wizerunek organizacji Promost.

Miejsce pracy:

- Jeśli pracuję w jednym dużym pomieszczeniu, swoim zachowaniem i wypowiedziami nie przeszkadzam innym.
- Kontroluje głośność prowadzonych rozmów, zarówno bezpośrednich, jak i telefonicznych.
- Ustawiam dźwięk telefonu komórkowego w taki sposób by nie przeszkadzał współpracownikom.
- Szanuję prywatność innych osób, nie ingeruję w ich miejsce pracy.
- Utrzymuję swoje stanowisko pracy w czystości i porządku.

- Upewniam się, że wszystkie dokumenty klientów oraz inne materiały zawierające dane osobowe i informacje poufne, są schowane w przeznaczonym do tego miejscu.

Sprzęt biurowy:

- Utrzymuję w porządku wspólnie używany sprzęt biurowy.
- Zabieram swoje materiały niezwłocznie po wydrukowaniu i uzupełniam zapas papieru.

Rozmowy telefoniczne:

- Zawsze przygotowuję się do planowanej rozmowy telefonicznej.
- Podczas rozmowy pamiętam o przestrzeganiu poszczególnych zasad:
 - przedstawiam się,
 - upewniam się, czy rozmówca może w tej chwili swobodnie rozmawiać,
 - przedstawiam cel rozmowy,
 - nie przerywam mówiącemu,
 - podsumowuję ustalenia z rozmowy.
- Miłym tonem głosu i uprzejmością podkreślam dobre nastawienie do rozmówcy.
- Telefonu służbowego używam wyłącznie do celów służbowych.
- Odpowiadam na pozostawioną wiadomość najszybciej jak to jest możliwe.

Spotkania we wspólnej przestrzeni:

- Mówię „dzień dobry” spotkanym w budynku współpracownikom i gościom.
- W windzie witam się i żegnam z przebywającymi tam osobami, nawet jeśli nie znam ich osobiście.
- Dbam o ład i porządek we wspólnych pomieszczeniach, np. w kuchni.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Naruszam zasady kultury biznesowej w kontaktach z klientami i współpracownikami.
- Nie dbam o wspólny sprzęt biurowy i o porządek we wspólnych pomieszczeniach.
- Na moim biurku panuje bałagan.
- Zachowuję się głośno i krzykliwie.
- Podczas rozmowy telefonicznej sprawdzam pocztę lub rozmawiam z innymi osobami.
- Używam słów powszechnie uważanych za obraźliwe i wulgarne.
- Przychodzę do pracy w niestosownym ubraniu.

5.2 PRZESTRZEGAM REGUŁ UCZESTNICTWA W SPOTKANIACH

Sposoby realizacji zasady przed spotkaniem:

- Rezerwując czas na spotkanie, uwzględniam również czas na przygotowanie się do niego.
- Odpowiadam na zaproszenie na spotkanie w tym samym dniu, w którym je otrzymałem/łam.
- Jeżeli nie mogę uczestniczyć spotkaniu wysyłam krótkie wyjaśnienie powodu nieobecności, ewentualnie proponuję alternatywne terminy spotkania.
- Przygotowując się do spotkania, uwzględniam zgłoszone oczekiwania osoby, która mnie na nie zaprosiła.
- Przygotowuję wszystkie potrzebne materiały. A w przypadku spotkań cyklicznych zabieram ustalenia z ostatniego spotkania.
- Nie planuję żadnych innych aktywności w czasie trwania spotkania (np. krótkich rozmów telefonicznych) tak by być w pełni skoncentrowaną/nym na spotkaniu.

Sposoby realizacji zasady w trakcie spotkania:

- Przychodzę na spotkanie punktualnie, najpóźniej 3 minuty przed rozpoczęciem.
- Wyłączam telefon i inne sprzęty elektroniczne, które nie są konieczne na spotkaniu.
- Uczestniczę w całym spotkaniu.
- Jestem skoncentrowany/na na tym, co dzieje się na spotkaniu.
- Uważnie słucham i dążę do zrozumienia stanowiska pozostałych uczestników.
- Biorę czynny udział w spotkaniu, prezentuję konkretne informacje, opinie, propozycje.
- Komentuję propozycje innych – dostarczam wyjaśnień i rozwijam je.
- Trzymam się tematu spotkania.
- Skupiam się na tym, co w rezultacie będzie najlepsze dla organizacji Promost.
- Respektuję role przyjęte przez poszczególnych członków zespołu podczas procesu dyskusji i podejmowania decyzji, a w szczególności rolę prowadzącego spotkanie.
- Uznaję decyzje podjęte na spotkaniu oraz realizuję ustalone działania.
- Mam zanotowane działania, których się podjąłem/łam.
- Przestrzegam czasu zaplanowanego na spotkanie.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Nie przygotowuję się do spotkania.
- Spóźniam się, nie respektuję ustalonych reguł i przyjętych ról.
- Zajmuje się innymi rzeczami, np. odpowiadam na e-maile/telefony, rozmawiam.
- Biernie uczestniczę w spotkaniu.
- Komentuję w sposób niekonstruktywny.
- Wypowiadam się biorąc pod uwagę tylko swoją perspektywę.
- Poruszam nowe wątki, zanim poprzedni temat został zamknięty, wchodzę w liczne dygresje.
- Nie realizuję ustalonych działań.

5.3 PRZESTRZEGAM REGUŁ KOMUNIKACJI E-MAILOWEJ

Realizacja zasady, jako nabywca:

- E-maile przesyłam wyłącznie do osób, których temat dotyczy. Wiadomości starannie przygotowuję i ograniczam listę adresatów.
- W opcji DW (do wiadomości) umieszczam wyłącznie osoby, które rzeczywiście mogą potrzebować danej informacji lub jej oczekują.
- Stosuję oznaczenie „pilne” tylko w przypadku, gdy jest to sprawa rzeczywiście ważna i pilna. Nie nadużywam tej opcji.
- W jednej wiadomości poruszam tylko jeden kluczowy temat.
- Tytuł e-maila odnoszę bezpośrednio do jego treści.
- Załączniki tytułuję zgodnie z ich zawartością.
- Jeżeli rozmiar załącznika jest duży, zmniejszam go przed wysłaniem.
- W treści e-maila nie stosuję ozdóbek i grafiki.

Zawartość e-maila – struktura:

- Dbam o to, by treść e-maila była przejrzysta i jasna.
- Umieszczam w treści jedynie informacje związane z tematem. Pamiętam, że przeciętny odbiorca poświęca zaledwie 10 sekund na przeczytanie jednego e-maila.
- Najistotniejsze informacje zamieszczam w pierwszym akapicie.
- Porządkuję treść e-maila stosując punkty, do których łatwo się odnieść.
- Dbam o poprawność językową.
- Jeżeli piszę do osób, które zajmują się inną dziedziną, używam zrozumiałego dla nich języka.
- Nie piszę wielkimi literami – taka forma może być odebrana jako agresywna.
- Nie stosuję wykrzykników.

Układ treści e-maila w skrócie:

1. Pozdrowienie adresata („Dzień dobry”, „Witam Panią”, „Szanowny Panie” itp.)
2. Początek wiadomości – przedstawiam jej główny cel
3. Rozwinięcie
4. Zakończenie – stosuję jedno ze sformułowań: „Z poważaniem”, „Pozdrawiam”, „Z wyrazami szacunku” i podpisuję się używając imienia, nazwiska, firmowej sygnatury.

Realizuję tę zasadę, jako odbiorca:

- Regularnie sprawdzam skrzynkę odbiorczą.
- W razie nieobecności ustawiam automatyczną odpowiedź informującą o terminie powrotu i kontakcie do osoby zastępującej.
- Odpowiadam na wiadomości w ustalonym terminie. Zwyczajowo przyjęta jest odpowiedź w ciągu 24 godzin.

- W przypadku niejasności lub wątpliwości kontaktuję się bezpośrednio z nadawcą.
- Jeżeli nie mogę odpowiedzieć w wyznaczonym czasie, proponuję klientowi wewnętrznemu nowy termin.

Łamię tę zasadę, gdy:

- Rzadko sprawdzam skrzynkę e-mailową.
- Wstrzymuję się z odpowiedzią na otrzymaną wiadomość.
- Kieruję e- maile do zbyt szerokiego grona adresatów.
- Używam opcji DW (do wiadomości) jako strategii wywierania presji na odbiorcy.
- Nadużywam oznaczeń „pilne”, aby wyegzekwować prośbę.
- Zamieszczam w e-mailu dużą liczbę informacji.
- Prezentuję informację w sposób chaotyczny.
- Eskaluję konflikt odpowiadając pod wpływem emocji.
- Nie podpisuję e-maila sygnaturą firmową.