

KOMUNIKACJA W ZARZĄDZANIU – prowadzenie rozmów z pracownikami, techniki udzielania feedbacku, trudne rozmowy

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Program szkolenia	str. 3-5
Sposób pracy	str. 6
Materiały szkoleniowe	str. 6
Trener prowadzący	str. 7
Warunki organizacyjne	str. 8

Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim doświadczeniem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach do 4 osób**, każdy uczestnik otrzymuje tyle uwagi i czasu ile potrzebuje.
- ✓ **Sposób prowadzenia zajęć** – w naszych szkoleniach kładziemy nacisk na praktykę. Każde zagadnienie jest przećwiczone, bazujemy na sytuacjach z pracy uczestników.
- ✓ **Materiały szkoleniowe** – wygodny dostęp do materiałów szkoleniowych za pośrednictwem platformy "Strefa Klienta".
- ✓ **Kontakt po szkoleniu** – uczestnik może porozmawiać z trenerem po skończonym szkoleniu lub skontaktować się w innym terminie.
- ✓ **Dogodna forma płatności** – fakturę za udział w szkoleniu wystawiamy w dniu jego realizacji z terminem płatności 7 dni.
- ✓ **Certyfikowana jakość** – nasza firma pozytywnie przeszła przez proces certyfikacji i zdobyła znak jakości: TGLS Quality Alliance.
- ✓ **Sprawdzona firma** – zaufało nam wiele firm, poniżej wyszczególniamy kilku naszych partnerów. Dostępne są również referencje telefoniczne.



blum

bolsius

VOSS



Expect... **AVR**

CREATON



etex building performance



schattdecor

POLIPOL

MAGNA

Vestas

Przygotowanie:

Przed szkoleniem kierujemy do uczestników ankietę zawierającą program zajęć, z prośbą o zaznaczenie tematów i zagadnień, które są najbardziej interesujące oraz przedstawienie swoich oczekiwań względem szkolenia. Dzięki temu trener będzie mógł lepiej dopasować treść i ćwiczenia, które będą omawiane podczas szkolenia.

Profil uczestnika:

- ✓ Szkolenie dedykowane jest osobom na stanowiskach średniego i wyższego szczebla kierowniczego.
- ✓ Program dedykujemy menadżerom, którzy posiadają już podstawową wiedzę i doświadczenie w zarządzaniu zespołem.
- ✓ Celem niniejszego szkolenia jest doskonalenie kompetencji miękkich, takich jak udzielanie feedbacku, motywowanie zespołu, znajomość ról grupowych, metody rozwiązywania konfliktów.

Program szkolenia:

1. Komunikacja w zarządzaniu - co jest ważne, aby być właściwie rozumianym?

- zasady skutecznej komunikacji,
- analiza czynników utrudniających porozumiewanie się ze strony nadawcy,
- analiza czynników utrudniających proces komunikowania się ze strony odbiorcy,
- rola komunikatów werbalnych i niewerbalnych w procesie komunikacji,
- sposoby przeciwdziałania niezrozumieniu.

Początkowa część zajęć poświęcona zostanie na przedstawienie celu szkolenia, zapoznanie się z uczestnikami. Następnie uczestnicy zostaną poproszeni o wypisanie (najpierw indywidualnie, później w mniejszych zespołach) elementów sprzyjających, ich zdaniem, efektywnej komunikacji w firmie. Informacje te zostaną zebrane na flipcharcie i stanowiąc będą podstawę do wprowadzania kolejnych treści.

Przykładowe zadanie: *Mapy*

Zadanie to sprawdza kompetencje komunikacyjne członków zespołu oraz zdolność do wyciągania wniosków z zebranych informacji. Uczestnicy zadania otrzymują mapę pewnego terenu, a zadaniem jednego, uprzednio wybranego uczestnika jest przeprowadzenie pozostałych członków grupy zgodnie z trasą, którą samodzielnie wyznaczył. Trudność zadania jest dodatkowo zwiększana poprzez fizyczne oddzielenie prowadzącego od pozostałych członków grupy (rozmowa z uczestnikami odbywa się tylko poprzez przekaz werbalny i symuluje rozmowę telefoniczną). Na zakończenie zadania uczestnicy otrzymują informacje zwrotne na temat swoich mocnych i słabych stron w komunikacji mogące być pomocne w usprawnianiu procesu przepływu informacji.

<p>2. Język porozumienia – jak właściwie odczytać komunikat drugiej osoby?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • odwoływanie się do faktów, • odróżnianie faktów od opinii, • komunikat „Ja”, • zadawanie pytań, • parafrazowanie, • podsumowywanie, • technika FUKO, • rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”, • wypracowywanie i osiągnięcie porozumienia.
<p>3. Wyrażanie opinii</p>	<ul style="list-style-type: none"> • wyrażanie własnych opinii i przekonań, • asertywne wyrażanie uczuć pozytywnych, • wyrażanie uczuć negatywnych, • asertywne wyrażanie emocji - rola ekspresji.
<p>4. Narzędzia przekazywania konstruktywnych informacji zwrotnych</p>	<ul style="list-style-type: none"> • jasne precyzowanie celów i określanie zadań – przekładanie celów na zadania, • rola werbalnych i niewerbalnych „sprzężeń zwrotnych”, • sposoby zbierania informacji zwrotnych (zachęcania współpracowników do otwartości i zaangażowania), • aktywne słuchanie (zadawanie pytań, parafrazowanie, sprawdzanie zrozumienia) jako sposób zbierania informacji o pracownikach, • wspólne poszukiwanie i wypracowywanie rozwiązań, • pobudzanie kreatywności pracowników w procesie poszukiwania rozwiązań, • wypracowywanie i osiągnięcie porozumienia.
<p>W tej części szkolenia wprowadzone zostaną podstawowe informacje dotyczące zasad przekazywania informacji zwrotnych oraz różnych modeli budowania planu rozmowy w zależności od jej celu. Następnie uczestnicy będą mieli okazję przećwiczyć swoje umiejętności w tym zakresie.</p>	
<p>5. Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi</p>	<ul style="list-style-type: none"> • analiza konkretnych sytuacji pojawiających się w pracy z tzw. trudnym pracownikiem; • radzenie sobie z wątpliwościami i zastrzeżeniami – definiowanie problemu, • jak reagować w sytuacji konfliktu, • podejście proaktywne versus moje odpowiedzialności i obowiązki, • jak reagować w sytuacji wygórowanych oczekiwań drugiej strony, • analiza popełnianych błędów podczas rozmów, próby poszukiwania rozwiązań, • sposoby poszukiwania rozwiązań, prezentacja rozwiązania, • sposoby radzenia sobie z emocjami – własnymi i pracownika.
<p>6. Gdy potrzebne są negocjacje...</p>	<ul style="list-style-type: none"> • negocjacje jako jeden ze sposobów rozwiązywania konfliktów, • mój styl reakcji na konflikt i prowadzenia negocjacji – autodiagnoza, • negocjacje (WIN-WIN).

7. Rozmowa służąca przekazywaniu informacji zwrotnych – symulacje rozmów

- etapy prowadzenia rozmowy z pracownikiem, budowanie planu rozmowy,
- zasady prowadzenia tzw. trudnych rozmów,
- umiejętność argumentacji,
- rozmowa rozwojowa, rozmowa oceniająca, rozmowa dyscyplinująca – podobieństwa i różnice,
- analiza różnych sposobów prowadzenia rozmów w kontekście jej efektywności – poszukiwanie najlepszego z nich,
- zabezpieczanie pracownika i siebie samego przed negatywnymi skutkami ubocznymi rozmowy (udzielanie wsparcia),
- umiejętne panowanie nad własnymi emocjami oraz emocjami rozmówcy (radzenie sobie z trudnymi sytuacjami),
- skuteczne informowanie o proponowanych formach wsparcia – „plany naprawcze”.

Przykładowe zadanie: Rozmowa z pracownikiem

Celem tego zadania jest zasymulowanie rozmowy z pracownikiem. Uczestnicy otrzymują zestaw informacji na temat zachowania pewnego pracownika, jego dotychczasowe osiągnięcia zawodowe i krótki opis innych czynników, które mogą mieć wpływ na jego zachowanie. Zadaniem uczestników jest przygotowanie i przeprowadzenie rozmowy z pracownikiem, w trakcie której mają sprawdzić posiadane informacje, dokonać stosownej interwencji i przygotować plan poprawy dla pracownika. W rolę pracownika wciela się trener, rozmowa odbywa się na forum grupy, lub jest dodatkowo rejestrowana za pomocą kamery. Po zakończeniu rozmowy uczestnicy mają okazję otrzymać informacje zwrotne od grupy na temat sposobu prowadzenia rozmowy, wnioski służą poszukiwaniu najbardziej efektywnych sposobów prowadzenia różnego rodzaju rozmów z pracownikami.

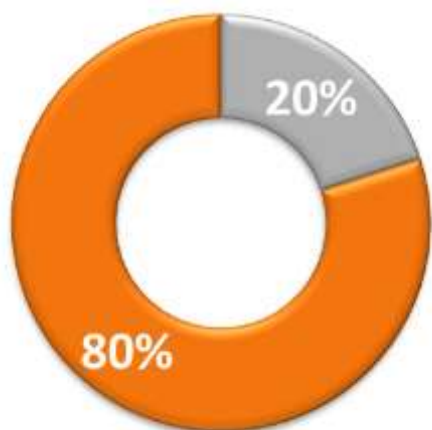
PODSUMOWANIE



- **dyskusja** podsumowująca,
- wręczenie uczestnikom **certyfiatów** ukończenia szkolenia,
- **fotoprotokół** - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć,
- po oficjalnym zakończeniu szkolenia **trener jest do dyspozycji** uczestników w razie pytań i udziela indywidualnych informacji zwrotnych,
- zapraszamy uczestników do skorzystania z opcji **e-konsultacji** bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania.

Uwaga! Treść merytoryczna może ulec zmianie w trakcie trwania szkolenia w związku z potrzebami Uczestników i przebiegiem zajęć.

Sposób pracy podczas szkolenia:



20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

80% część warsztatowa

warsztaty nastawione są na rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień zgłoszonych przez uczestników. Szkolenie składa się w dużej mierze z realizacji ćwiczeń praktycznych.

Uczestnicy poprzez **zadania, gry i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór najważniejszych narzędzi, które będą przydatne podczas codziennej pracy.

Materiały szkoleniowe:



Każdy z uczestników szkolenia wyposażony zostanie w segregator zawierający komplet materiałów szkoleniowych (liczących od 20 do 40 stron), będący uzupełnieniem treści omawianych podczas zajęć, długopis oraz wszelkie pomoce towarzyszące (arkusze robocze, arkusze pomocnicze, zadania).

Dodatkowo osoby biorące udział w szkoleniu dostają materiały poszkoleniowe – **prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów** wykorzystanych podczas zajęć. Zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć.

Trener prowadzący:

Ewa Orlik - Marciniak – psycholog, trener, doradca biznesowy, coach, autorka projektów rozwojowych

Założycielka i współwłaścicielka firmy Open Konsultacje i Szkolenia. Trener z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie. Z wykształcenia psycholog, psychoterapeuta, doradca zawodowy. Ekspert w dziedzinie zarządzania kapitałem ludzkim. Od kilkunastu lat zajmuje się przygotowywaniem strategii rozwojowych dla firm i organizacji oraz ich wdrażaniem. Interesuje się szczególnie rozwijaniem potencjałów i umiejętności pracowników oraz prawidłowościami rozwoju organizacji.

Jako doradca i trener współpracuje z firmami przy realizacji rozbudowanych projektów HRM dotyczących m.in. rozwoju umiejętności menedżerskich, komunikacji wewnętrznej, budowania modeli kompetencyjnych, wdrażania systemów motywacyjnych. Tworzy i realizuje takie projekty jak: Akademia Menedżera, Train the Trainers, High Potential. Ma doświadczenie w zakresie diagnozy Assessment & Development Center. Prowadzi coachingi indywidualne dla menedżerów różnego szczebla.

W pracy trenerskiej specjalizuje się w realizacji szkoleń z zakresu rozwijania kompetencji menedżerskich, wystąpień publicznych, komunikacji i współpracy, organizacji czasu pracy, radzeniu sobie ze stresem oraz mentoringu i umiejętności trenerskich.

Jako praktyk współpracuje ze środowiskiem akademickim. Prowadzi zajęcia z przedmiotów psychologicznych w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu. Jest autorem tematycznych publikacji i artykułów.

Trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm:

Amcor Tobacco Packaging, Aquanet, AVK Armadan, Avon, Blum, Bolsius, BP Europa, Cargo-Partner, Colgate-Palmolive Manufacturing, Dalkia, DBL, Enea, Europol Meble, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Fair Packaging, Firestone Industrial Products, Fresenius Medical Care, Fresenius Nephrocare, Guardian, Hempel Manufacturing, Hotel Reservation Service, Hunter Douglas Fabrication, IBB Andersia Hotel, Ideaexp, MTP, IKEA Industry Poland, Imperial Tobacco, Inalfa, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol Meble, Kimball Electronics, KPS, Kromberg & Schubert, Leopold Meble, Limagrain, Magna Automotive, Malta-Decor, MAN Accounting Center, MAN Bus, Maripol, Neapco, Novartis, Novol, Operator Logistyczny Paliw Płynnych, Piotr i Paweł, Plastique, Polinova Polska, Promax, Roedl & Partner, Schattdecor, Słodownia Soufflet, Solid Logistics, Steico, Südzucker Polska, Synthos, Telekomunikacja Polska, Topex, Toruńskie Zakłady Materiałów Opatrunkowych, TUI, Unilever, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, Wavin Metalplast-Buk, W.Kruk, Widzialni.pl, Wika Polska, Wojewódzki Ośrodek Ruchu Drogowego w Poznaniu, ZRUG.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	09.00 - 11:00 zajęcia 11:00 - 11:15 przerwa kawowa 11:15 - 13:00 zajęcia 13:00 - 13:30 lunch 13:30 - 15:00 zajęcia 15:00 - 15:15 przerwa kawowa 15:15 - 16.00 zajęcia
Liczebność grupy:	do 4 osób
Termin:	07-08.06.2021 r.
Miejsce:	OPEN Konsultacje & Szkolenia w Poznaniu przy ul. Serbskiej 6a/1
Cena:	1450 PLN + 23% VAT / 1 osoba
Wartość obejmuje:	<ul style="list-style-type: none"> • ankietę diagnozy potrzeb skierowaną do uczestników przed szkoleniem; • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej – ćwiczenia –> wnioski, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - prezentacja zawierająca zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, zawierają one kluczowe pomysły, wypracowane metody działania oraz podsumowania zadań praktycznych realizowanych podczas zajęć. • dostęp do platformy „Strefa Klienta”, gdzie może pobrać materiały, prezentacje, filmy i zdjęcia przygotowane podczas zajęć, • po zakończeniu warsztatu trener jest do dyspozycji w razie pojawienia się dodatkowych pytań ze strony uczestników, • możliwość skorzystania z e-konsultacji bądź kontaktu telefonicznego z trenerem prowadzącym szkolenie w przypadku pojawienia się sytuacji trudnych lub kwestii do dalszego przedyskutowania, • imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).

Zapraszamy do kontaktu:

Julita Gotkowicz

tel. kom. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl