

Komunikacja w zarządzaniu – jak formułować komunikaty i usprawnić przepływ informacji w zespole

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Zawartość merytoryczna 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 4-8 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 Klientów:



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.

Zawartość merytoryczna szkolenia:

1. Zasady skutecznej komunikacji - czyli co robić, aby być właściwie rozumianym

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

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.

2. Narzędzia komunikacji

- 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.

3. Dopasowanie komunikatów do sytuacji	<ul style="list-style-type: none"> • interakcyjny model kierowania pracownikami (styl kierowania – zespół – zadanie), • charakterystyka stylów kierowania (styl nakazowy, konsultacyjny, partycypacyjny, delegujący), • korzyści oraz zagrożenia wynikające z adaptacji poszczególnych stylów, • kluczowe umiejętności w każdym ze stylów, • diagnoza własnych preferencji co do określonego stylu kierowania.
4. Jak udrażniać kanały komunikacyjne tam, gdzie informacje nie przepływają	<ul style="list-style-type: none"> • rola przepływu informacji dla efektywnego funkcjonowania organizacji, • znaczenie precyzyjnego formułowania komunikatów w kontakcie osobistym i zdalnym, • ćwiczenie prawidłowego obiegu informacji zwrotnych i ich znaczenie dla pracy zespołowej oraz projektowej, • wdrażanie optymalnych sposobów porozumiewania się w zespole i firmie, • rola komunikacji wewnętrznej, • nieformalna sieć wsparcia i jej znaczenie w życiu organizacji, • znaczenie umiejętności komunikowania się w codziennej pracy zespołu.
5. Narzędzia przekazywania konstruktywnych informacji zwrotnych	<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>	
6. Radzenie sobie z sytuacjami trudnymi	<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.

7. Rozmowa służąca przekazywaniu informacji zwrotnych

- 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:

- ✓ prowadzimy krótkie interaktywne wykłady
- ✓ prezentujemy wiedzę poprzez multimedialne prezentacje
- ✓ przygotowujemy i prezentujemy filmy edukacyjne
- ✓ uczestnicy mogą się zdiagnozować wypełniając kwestionariusze i testy
- ✓ pracujemy z zadaniami zespołowymi i indywidualnymi
- ✓ po realizacji zadań uczestnicy otrzymają informacje zwrotne, wnioski zapisane są na flipcharcie
- ✓ moderujemy dyskusje grupowe
- ✓ przygotowujemy wraz z uczestnikami i pracujemy na zadaniach case study
- ✓ przygotowujemy i zachęcamy do udziału w ćwiczeniach i symulacjach z użyciem kamery i analizą nagranych materiałów



Uczestnicy poprzez **zadania, gry i studia przypadków** uczą się i wyciągają wnioski, samodzielnie poszukują rozwiązań i budują własny zbiór narzędzi i dobrych praktyk, 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:

Anna Krawulska - Biegańska – psycholog, trener, asesor, coach, mediator, autorka projektów rozwojowych

Autorka projektów rozwojowych **dla menedżerów, mentorów, trenerów wewnętrznych i talentów**. Ekspert w dziedzinie **audytu i wdrażania wartości organizacyjnych**. Wspiera firmy przy budowaniu i implementacji **systemów kompetencyjnych**. Prowadzi **coaching i konsultacje indywidualne** dla kadry zarządzającej różnego szczebla. Jako asesor tworzy i realizuje badania **Assessment i Development Center**. Projektuje i realizuje **badania satysfakcji pracowników** oraz badania oceny pracownika metodą **270/360 stopni**. Projektuje i prowadzi działania usprawniające **komunikację międzydziałową oraz współpracę w zespole**. Ma doświadczenie jako **mediator w sytuacji konfliktu**.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest aktywnym członkiem zespołu poznańskiego Ośrodka Psychoterapii i Treningów Psychologicznych AION. Prowadzi również zajęcia w ramach podyplomowych studiów MBA na Uniwersytecie im. Adama Mickiewicza w Poznaniu.

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

Prowadziła projekty rozwojowe m.in. dla firm:

Aesculap Chifa B. Braun, Agrobex, Albis, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics, BASF Poliuretany, Berker, Bolsius, BP Europa SE, Brugman, Convert, CREATON. DanHatch, Dolnośląska Fundacja Transplantacji, Duni, DWS Draexlmaier, Eckert, Essel Propack, Etex Building Performance, Euroline, Europol, Euroverlux, Everen, EWE Energia, Exalo Drilling, Firestone Industrial Products, FPC, Fresenius Medical Care, GJC Inter Media, Gonvarri, Górażdże Cement, Grundfos Pompy, Guardian, Hempel Manufacturing, Hermes, IBB Andersia Hotel, Ikea Industry Poland, Imperial Tobacco, Inea, ITM Baza Poznańska, Janipol, JMK, John Deere, Kärcher, Keller, KGHM, Krahn Chemie, Kruk, Kromberg & Schubert, Leopold, Lisner, M&W Spedition, Man Accounting Center, Maripol, Maszoński, Misto Poznań, MM Brown, Navikon, Netbox, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen, Phoenix Contact, Piotr i Paweł, Plásticos Durex, PLI Logistik & Service, Polinova, Polipol, Polskie Stowarzyszenie Centrów Ogrodniczych, Postal, PROFIm, Amcor Flexibles Złotów, Radisson SAS centrum Hotel, Remar Rhenius Ronal, Schattdecor, Shapers', Siniat, Solaris Bus & Coach, Spectrum Brands, Stanley, Steico, Strabag, Strauss Cafe, Swisspor Polska, Tbmeca, Topex, Transpost, TUI Polska, Uesa, Uniwersytet im. Adama Mickiewicza, Walsroder, Vasco Group, Vestas, Vetoquinol Biowet, VML, Voestalpine Rotec, Volkswagen Group Polska, Volkswagen Motor Polska, Volkswagen Poznań, VOSS Automotive, VOSS Fluid, Wavin Metalplast, Werner Kenkel, Wielkopolska Grupa Prawnicza.

Warunki organizacyjne:

Czas trwania szkolenia:	2 dni szkoleniowe (2 x 8 x 45 minut + przerwy)
Harmonogram:	08:30 - 10:00 zajęcia 10:00 - 10:15 przerwa kawowa 10:15 - 11:45 zajęcia 11:45 - 12:00 przerwa kawowa 12:00 - 13:00 zajęcia 13:00 - 13:30 lunch 13:30 - 15:30 zajęcia
Liczebność grupy:	od 4 do 8 osób
Termin:	01-02.12.2021
Miejsce:	Poznań
Cena:	1440 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 drukowane lub elektroniczne będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie szkolenia, • 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).

zapraszam do kontaktu

Julita Gotkowicz-Żok

tel. 881 036 989

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl

ZAPISZ SIĘ