

Trening umiejętności miękkich w zarządzaniu – feedback, elementy coachingu i budowanie zespołu

OFERTA SZKOLENIA OTWARTEGO

Co nas wyróżnia	str. 2
Przygotowanie	str. 3
Profil uczestnika	str. 3
Program szkolenia	str. 3 – 6
Sposób pracy	str. 7
Materiały szkoleniowe	str. 7
Trener prowadzący	str. 8
Warunki organizacyjne	str. 9

Co nas wyróżnia:

- ✓ **Profesjonalna kadra trenerska** – nasi trenerzy są praktykami z kilkunastoletnim stażem. Są oni gwarancją najwyższej jakości usług.
- ✓ **Elastyczność** – szkolenia zostają dopasowane zgodnie z potrzebami uczestników.
- ✓ **Małe grupy szkoleniowe** – realizujemy warsztaty w **grupach od 3 do 5 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.



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:

Motywowanie pracowników

- organizacyjne, psychologiczne, techniczne, pozamaterialne i pozapłacowe czynniki motywacji – przykłady z różnych organizacji i firm,
- rozpoznawanie indywidualnych czynników motywujących (kierownika i pracowników) – lista potencjalnych motywatorów,
- sytuacje sprzyjające nagradzaniu i sprzyjające karaniu,
- efektywne i nieefektywne pochwały,
- efektywne i nieefektywne kary,
- narzędzia wywierania wpływu na pracowników,
- konsekwencje braku systemu motywowania dla efektywności pracy zespołu i organizacji.

W tej części zajęć krótko omówione zostaną podstawowe wskazówki dotyczące praktycznego aspektu motywacji. Uczestnicy w trakcie dyskusji będą mieli okazję wymienić informacje na temat indywidualnych czynników mających wpływ na motywację do pracy i zastanowić się, które elementy ze wspólnie stworzonej listy mogą lepiej wykorzystywać w codziennej pracy. W miarę możliwości poruszane zostaną również kwestie zasad obowiązujących w firmie, dotyczących nagradzania i karania podwładnych.

Diagnoza warunków motywacji - aktualnej sytuacji oraz dojrzałości pracownika

- diagnozowanie dojrzałości kompetencyjnej i psychologicznej pracownika, czyli – co się dzieje teraz?
- kwestia właściwego doboru zadań,
- właściwy dobór częstotliwości i przedmiotu kontroli,
- dobór częstotliwości i sposobu kontaktowania się, przepływu informacji,
- delegowanie – zadań czy uprawnień,
- analiza skutków niewłaściwej diagnozy dojrzałości kompetencyjnej i psychologicznej pracownika.

Przykładowe zadanie:

Część uczestników przyjmie rolę osób zarządzających, a pozostali - podległych im pracowników. Zadaniem zarządzających będzie zorganizowanie pracy uczestników wokół pewnego zleconego zadania. Dodatkowym celem osób zarządzających będzie zdiagnozowanie stopnia dojrzałości powierzonego mu zespołu i dopasowanie właściwych narzędzi motywacji - zarówno formy wprowadzenia zadania, delegowania oraz metod kontroli do poziomu zespołu.

Zasady udzielania informacji zwrotnych

- zasady przekazywania informacji zwrotnych,
- zasada FUKO jako metoda udzielania konstruktywnego feedbacku,
- 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.

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.

Przykładowe zadanie: Kryptonim SB

Uczestnicy dzielą się na grupy, z których każda wybiera sobie „szefa”, zarządzającego zespołem przez czas trwania zadania. „Szefowie” otrzymują od trenerów zestaw informacji stanowiący zagadkę logiczną, pociętą na drobniejsze fragmenty. Ich zadaniem jest dostarczyć zespołowi dane, poinformować o celu zadania i zmotywować członków swojego zespołu do wykonania zadania w określonym czasie. Drugie zadanie „szefów” polega na dokonaniu w czasie trwania zadania oceny swoich „podwładnych”, a następnie przeprowadzeniu rozmowy z dwoma wybranymi „pracownikami”. Rozmowy analizowane są pod kątem poprawności przekazywania feedbacku, oraz efektywności w kontekście zachęcenia do zmiany zachowań na przyszłość.

Prowadzenie rozmowy z pracownikiem jako element wspierający proces motywowania i rozwoju

- etapy prowadzenia rozmowy rozwojowej z pracownikiem, budowanie planu rozmowy,
- zasady prowadzenia tzw. trudnych rozmów,
- umiejętność argumentacji w sytuacji oceny (ocena w oparciu o fakty i konkretne zachowania),
- rozmowa rozwojowa, rozmowa oceniająca, rozmowa dyscyplinująca – podobieństwa i różnice,
- analiza różnych sposobów prowadzenia rozmów w kontekście jej efektywności – poszukiwanie najlepszego z nich,
- elementy coachingu indywidualnego jako metody wspierającej rozwój pracowników,
- 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 rozwojowej 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 podwładnymi.

Elementy budowania i konsolidowania zespołów

- reguły funkcjonowania zespołów (prawidłowości w rozwoju grupy),
- zjawiska społeczne pojawiające się w zespole,
- etapy rozwoju zespołu,
- analiza czynników sprzyjających i dezorganizujących pracę grupy,
- rola reguł i norm w pracy grupowej,
- doskonalenie procesów komunikacyjnych w zespole,
- znaczenie obiegu informacji zwrotnych, pobudzanie zespołu do dzielenia się swoimi pomysłami i zastrzeżeniami,
- szef jako osoba odpowiedzialna za konsolidowanie zespołu,
- wspieranie procesów rozwoju zespołu jako jedna z podstawowych umiejętności menedżerskich (czyli co robić, aby zbudować dojrzały i kreatywny zespół?),
- budowanie kultury dialogu i współodpowiedzialności w zespole.

W tej części zajęć odwoływać będziemy się do tego, w jaki sposób osoba zarządzająca może wspierać „dobrą współpracę” w podległym sobie zespole. W związku z tym dokonamy przeglądu zachowań szefa pod kątem tego, co sprzyja, a co przeszkadza w budowaniu właściwych relacji w zespole. Uczestnicy zachęceni będą do tego, by postarali się ocenić swój zespół w obszarze współpracy i wspólnie zastanowili się, co mogą zrobić, by udoskonalić ten obszar.

Przykładowe zadanie: *Restrukturyzacja*

Zadanie to jest ukierunkowane na testowanie umiejętności współpracy członków zespołu. W tym zadaniu dzielimy uczestników na dwie grupy, przy czym zadaniem obu grup jest zamienienie się miejscami z członkami drugiej grupy, dokonane w ramach określonych w trakcie zadania ograniczeń dotyczących sposobu przesiadania się i komunikacji. Zadanie realizowane jest w dwóch turach – w pierwszej turze uczestnicy mają okazję przetestować zasady, w drugiej turze zwiększamy poziom trudności zadania poprzez postawienie bardziej wymagających celów, zmuszających uczestników do reorganizacji współpracy w zespole. Omówienie zadania dotyczy przede wszystkim zachowań, które pojawiały się w trakcie jego realizacji, i sposobów, jakie można wykorzystać, aby budować kulturę dialogu i współodpowiedzialności.

Role grupowe

- system ról przejawiających się w grupach zadaniowych,
- korzyści i zagrożenia związane z pełnieniem określonych ról,
- autodiagnoza – jakie rolę najczęściej pełnię?
- diagnoza zespołu – mocne strony i deficyty wynikające z systemu ról grupowych.

Wprowadzenie koncepcji ról grupowych ma pomóc uczestnikom określić swoje mocne strony jako członka zespołu i wskazać obszary, w których w największym stopniu wspierać mogą pracę zespołową. Omówienie ról służy również temu, by w większym stopniu w sferze przydzielania zadań podwładnym brać pod uwagę nie tylko ich preferencje, ale również efektywniej diagnozować ich kompetencje po to, by lepiej dopasowywać zadania do uczestników zespołu.

Umiejętność rozładowywania konfliktów i napięć

- jak rozwijają się konflikty – fazy rozwoju,
- przyczyny powstawania i narastania konfliktów w miejscu pracy,
- zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązywanie konfliktów,
- podstawowe zasady negocjowania w konflikcie.

W tej części zajęć zapoznamy uczestników z wiedzą na temat powstawania konfliktów - ich przyczynami oraz etapami rozwoju. Uczestnicy będą mieli również okazję zapoznać się z informacjami na temat tego, jakie zachowania sprzyjają konstruktywnemu rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych, a jakie prowadzić mogą do eskalacji zachowań niepożądanych.

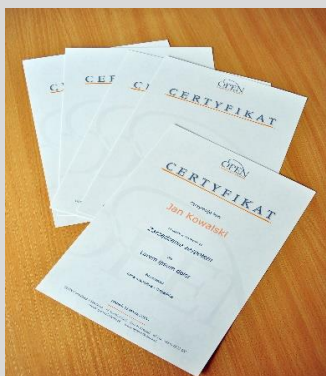
Metody rozwiązywania konfliktów przy udziale osób trzecich

- różne sposoby mediacji w konflikcie – możliwości ich zastosowania,
- umiejętność diagnozowania przyczyn toczącego się sporu,
- bezstronność jako podstawowa kompetencja w procesach mediacyjnych,
- mediacja, admonicja, koncyliacja, moderacja, arbitraż, inkwizycja – korzyści i ograniczenia,
- umiejętność właściwego doboru metod rozwiązywania konfliktu w zależności od sytuacji, problemu i zaangażowanych w konflikt osób.

Przykładowe zadanie: *Urlop*

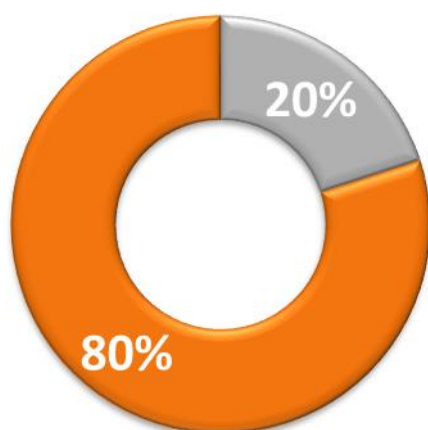
Uczestnicy stają się zespołem, w którym powstał problem z wspólnym ustaleniem terminów urlopowych. Każdy z uczestników otrzymuje swoją własną instrukcję dotyczącą oczekiwań urlopowych, jak i uzasadnienie konieczności utrzymania zakładanego terminu urlopu. Jeden z uczestników otrzymuje rolę osoby zarządzającej skonfliktowanym zespołem – zadaniem zarządzającego jest podjęcie decyzji dotyczących ostatecznego obrazu terminów urlopowych. Rozwiązanie konfliktu między pracownikami zależy głównie od kompetencji zarządczych uczestnika wybranego na kierownika zespołu – celem jego działań jest zarówno utrzymanie ciągłości pracy organizacji, jak i atmosfery współpracy wewnątrz powierzonego zespołu.

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.

Sposób pracy podczas szkolenia:



20% część teoretyczna

wykłady interaktywne poparte doświadczeniem trenera i uczestników

80% część warsztatowa

zagadnienia teoretyczne poparte przez ćwiczenia indywidualne i grupowe, wnioski z ćwiczeń zapisywanie na tablicy flipchart, dyskusje, sesja pytań i odpowiedzi, **praca na przykładach z praktyki** zawodowej uczestników,

Warsztaty nastawione są na praktyczne rozwiązywanie kluczowych i bieżących zagadnień. Po realizacji każdego z zadań pomagamy uczestnikom w przenoszeniu zdobytej wiedzy i doświadczenia na grunt 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, autorka projektów rozwojowych

Ponad 18 lat doświadczenia w zawodzie. Autorka projektów rozwojowych dotyczących m.in. budowania i implementacji **systemów ocen pracowników**, wdrażania **wartości do organizacji**, cykli **szkoleń dla menedżerów, trenerów wewnętrznych i talentów**. 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**. Jest ekspertem w obszarze usprawnienia **komunikacji wewnętrznej**.

Posiada certyfikaty: TA 101 w zakresie Analizy Transakcyjnej (wydany przez European Association for Transactional Analysis), certyfikat European Association for Psychotherapy oraz DiSC Certification. Jest 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 wewnętrznej, zarządzania czasem i planowania pracy, oraz train the trainers.

Od początku swojej pracy w zawodzie trenerka prowadziła projekty rozwojowe dla takich firm jak:

Aesculap Chifa B. Braun, Albis, Amica Wronki, AVK Polska, Avon Cosmetics, BASF Poliuretany, Berker, Bolsius, BP Europa SE, Brugman, Convert, 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, MM Brown, Navikon, Netbox, Nickel Development, Novartis Poland, Novol, Pałac Mierzęcin, Pfeifer & Langen, Phoenix Contact, Piotr i Paweł, Plasticos 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, 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:	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:	od 3 do 5 osób
Termin:	24-25.10.2019 r.
Miejsce:	siedziba firmy 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"> • przeprowadzenie zajęć przez trenera z kilkunastoletnim doświadczeniem w zawodzie, • prowadzenie szkolenia w formie warsztatowej, • materiały szkoleniowe będące uzupełnieniem treści prezentowanych w trakcie warsztatu, • fotoprotokół - wszystkim uczestnikom przesyłamy prezentację zawierającą zdjęcia flipchartów wykorzystanych podczas szkolenia, dzięki czemu uczestnicy mogą odtworzyć treści omawiane na zajęciach, • 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, • każdemu uczestnikowi wręczamy imienny certyfikat ukończenia szkolenia, • podczas szkolenia zapewniony jest catering (lunch i przerwy kawowe).



Zapraszam do kontaktu:

Julita Gotkowicz

tel. kom. 881 036 989, tel. 61 66 22 400

julita.gotkowicz@open-szkolenia.pl