

PROGRAM:

MODUŁ I - MOSTY ZAMIAST MURÓW. SŁOWO W SŁUŻBIE BUDOWANIA PRZYJAZNEGO MIEJSCA PRACY

Moduł poświęcony świadomości komunikacyjnej i budowaniu autorytetu szefa. Kiedy słowo buduje przyjazne miejsce pracy.

- Czynniki wpływające na atmosferę w zespole;
- Przyjazne miejsce pracy, czyli jakie?;
- Rola kierownika w budowaniu odpowiedniej atmosfery;
- Zachowania wzbudzające zaufanie i otwartość a zachowania wzbudzające opór i milczenie;
- Pozytywny i negatywny wpływ menedżera na zespół. Kiedy przytłacza zespół, a kiedy porywa do działania?;
- Odpowiadanie na potrzeby pracowników;
- Zrozumienie zachowania zespołu;
- Jaki mam styl komunikacji, autodiagnoza;
- Co wynika z mojego stylu komunikowania się - szanse i zagrożenia;
- Co wpływa, na jakość komunikacji między ludźmi;
- Intencja a interpretacja;
- Język faktów a interpretacja;
- Bariery komunikacyjne;
- Celowość działań komunikacyjnych, cel świadomy i cel nieświadomy;
- Co zmieniło się w komunikacji szef-pracownik, potrzeby nowych czasów.

MODUŁ II - SKUTECZNE POROZUMIEWANIE SIĘ - GŁÓWNE ZASADY

Moduł poświęcony głównie poznaniu możliwości wpływania na atmosferę poprzez używanie odpowiednich technik werbalnego wpływu: język perswazji, sposób prezentowania informacji, argumentacja.

- Język korzyści a język problemów;
- Eliminacja języka egocentrycznego;
- Perswazja poprzez słowo;
- Techniki zmiany minusów na plusy;
- Język wizji i kreowania potrzeb;
- Eliminacja słów osłabiających wypowiedź;
- Skuteczna argumentacja;
- Budowanie właściwego wizerunku poprzez celowy dobór słów;
- Budowanie wiarygodności słowem;
- Wpływ kultury szacunku na dobrostan psychiczny pracowników;
- Nowe standardy komunikacyjne do wdrożenia;
- Nowa jakość dialogu – porozumienie bez przemocy;
- Kultura szacunku jako element tworzący otwarte i przyjazne miejsce pracy.

MODUŁ III - TRUDNE SYTUACJE KOMUNIKACYJNE VS. NIEPOROZUMIENIA. SPOSOBY ROZWIĄZYWANIA NAPIĘĆ W ZESPOLE BUDUJĄCE ZAUFANIE

Moduł poświęcony głównie poznaniu specyfiki trudnych sytuacji i radzenia sobie z nim bez przemocy werbalnej.

- Wprowadzenie do specyfiki trudnych sytuacji;
- Nieporozumienie jako szansa na doskonalenie relacji interpersonalnych;
- Różnice w stylach reagowania na trudną sytuację;
- Identyfikowanie czynników sprzyjających pojawianiu się nerwowych sytuacji;
- Bank problemów mogących się pojawić w miejscu pracy;
- Analiza zdefiniowanych potencjalnych problemów oraz poszukiwanie rozwiązań;
- Komunikacja z „trudnym rozmówcą”;
- Profilaktyka sytuacji trudnych;
- Budowanie szacunku i zaufania przez rozwiązywanie napięć w sposób pokojowy.

MODUŁ IV – ZDROWE I WSPIERAJĄCE ŚRODOWISKO PRACY

Moduł poświęcony dobrym praktykom i budowaniu zdrowych relacji w zespole opartych na wzajemnym zaufaniu i szacunku.

- Civility – co oznacza kultura szacunku w miejscu pracy?;
- Lista dobrych praktyk - budowanie zdrowej kultury organizacyjnej;
- Tworzenie otwartego i przyjaznego środowiska pracy: opis standardów zachowania w 3 głównych ramach: komunikacja, współpraca, efektywność;
- Integracja wokół wspólnego celu i wartości w budowaniu zespołu;
- Budowanie otwartości w zespole jak remedium na brak zaufania;
- Znaczenie strukturyzacji pracy – przekaz oczekiwań i zasad realizacji zadań;
- Siła konstruktywnej informacji zwrotnej.

PROWADZĄCA:

Magdalena Guillet - Wieloletni konsultant zarządzania, coach i trener z dwudziestoletnim doświadczeniem w prowadzeniu projektów doradczych i szkoleniowych. Z wykształcenia filolog polski i teatrolog. Dyplomowany międzynarodowy trener zarządzania (roczny kurs w Paryżu Cegos S.A. 2002) oraz mediator w organizacji (Trop, roczna szkoła mediatorów 2013). W swojej karierze zawodowej była naukowcem w CNRS w Paryżu, m.in. dyrektorem personalnym Carrefour Polska od jego wejścia na rynek polski do 3 tys. pracowników, prowadziła francuską firmę pracy czasowej Ecco, rekrutowała oraz doradzała pracownikom w rozwoju ich kariery zawodowej. Prowadzi działania doradcze i szkolenia w obszarze strategii HR, umiejętności kierowniczych i umiejętności osobistych. Zajmuje się szeroko rozumianą tematyką zarządzania kompetencjami, planowaniem sukcesji i procesami zarządczymi w firmach. W psychologii biznesu zajmuje się m. in. zarządzaniem konfliktem w przedsiębiorstwie, motywacją, komunikacją, integracją zespołu i zarządzaniem zmianą.