

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA I WSPÓŁPRACA W ZESPOLE

CZAS TRWANIA SZKOLENIA – 2 dni (16 godzin szkoleniowych, 1 godzina szkoleniowa = 45 minut)

ADRESACI

Szkolenie jest skierowane do wszystkich osób pragnących zwiększyć swoją skuteczność działania poprzez poprawę efektywności własnej komunikacji interpersonalnej. Warsztat jest szczególnie polecany osobom odpowiadającym za komunikację wewnętrzną w instytucjach i poszczególnych działach jednostek administracji publicznej i samorządowej.

Cele szkolenia:

- Poznanie technik i zasad skutecznej komunikacji w zespole
- Nabycie umiejętności sprawnego identyfikowania sytuacji konfliktowych oraz efektywnego zarządzania konfliktem
- Wskazanie narzędzi i zasad budowania skutecznie działającego, współpracującego zespołu

Po zakończeniu warsztatów uczestnicy poprawią oraz nabędą umiejętności:

- jasnego i asertywnego komunikowania się w zespole
- rozwiązywania konfliktów metodą win-win
- skutecznej obrony przed manipulacją
- radzenia sobie ze stresem i emocjami
- skutecznego identyfikowania powstających konfliktów wraz z ich przyczynami
- praktycznego wykorzystania elementów negocjacji i mediacji nastawionych na współpracę
- wprowadzania wspólnie wypracowanych rozwiązań

PROGRAM SZKOLENIA

DZIEŃ I – ZESPÓŁ I KOMUNIKOWANIE SIĘ

IA) Co to jest zespół?

- Cechy efektywnego zespołu
- Wspólna diagnoza słabych i mocnych stron zespołu; co możemy ulepszyć?
- Warunki istnienia zespołu

IB) Dynamika zespołu

- Fazy rozwoju zespołu
- Jak wspomagać rozwój zespołu?
- Role w zespole: analiza predyspozycji indywidualnych
- Jakie role ułatwiają a jakie utrudniają współpracę?

IC) Efektywność zespołu

- Warunki efektywności w działaniu grupowym
- Synergia pracy zespołu
- Wspólna wizja i cele
- Metody stymulowania efektywności pracy zespołowej
- Zwiększanie twórczego potencjału zespołu

ID) Komunikacja zespołowa

- Komunikacja interpersonalna jako podstawa działania zespołu
- Bariery w komunikacji zespołu i ich eliminowanie
- Jak unikać napięć i nieporozumień
- Warunki skutecznego porozumiewania się w grupie
- Techniki aktywnego słuchania i skutecznego zadawania pytań

IE) Język ciała, czyli komunikacja niewerbalna

- Znaczenie zachowań niewerbalnych w pracy zespołowej
- Przestrzeń osobista i rodzaje dystansu
- Oddziaływanie wyglądu zewnętrznego

- Kształtowanie umiejętności obserwacji i interpretacji zachowań niewerbalnych
- Ćwiczenie zachowań pozastównych
- IF) Normy i zasady współpracy
 - Czym są normy zespołowe?
 - Jak ustalać wspólne zasady?
 - Jak wprowadzać nowe zasady i sposoby wspólnej pracy?
- IG) Relacje w zespole
 - Percepcja interpersonalna: wpływ wzajemnego postrzegania się jednostek na zachowanie w zespole
 - Konformizm i typy wpływu społecznego
 - Współdziałanie
- IH) Zespołowe rozwiązywanie problemów
 - Wybrane techniki pomocne w grupowym rozwiązywaniu problemów
- IJ) Rola komunikacji wewnętrznej w wybranych, nietypowych sytuacjach
 - Komunikacja kryzysowa
 - Komunikacja podczas przemian w firmie

DZIEŃ II – TRUDNE ROZMOWY MANAGERA I ROZWIĄZYWANIE KONFLIKTÓW

- IIA) Trudne rozmowy managera
 - Przekazywanie informacji zwrotnej
 - Rozmowa okresowa
 - Rozmowa motywująca
- IIB) Konflikt
 - Rodzaje konfliktów
 - Rozpoznawanie przyczyny konfliktów
 - Konsekwencje pozytywne i negatywne konfliktów
 - Komunikowanie się w konflikcie:
 - Dynamika
 - Metody doprowadzania do zmiany
 - Zniekształcenia komunikacji
 - Rozwiązywanie sporu
 - Rozróżnienie pomiędzy zachowaniem a wartościami stron
- IIC) Metody zarządzania konfliktem
 - Stymulowanie
 - Ograniczenie
 - Rozwiązywanie
 - Negocjacje
 - Mediacja
- IID) Identyfikacja i przełamywanie barier w komunikacji w zespole
 - Diagnoza impasów w pracy zespołu nastawionego na realizację zadania
 - Strategie w pokonywaniu impasów i prowadzenia zespołu do celu
 - Wykorzystanie pozytywnej siły konfliktów
 - Bariery w komunikacji interpersonalnej (przekonania, nawyki, oczekiwania, dostosowanie do powszechnych norm)
 - Identyfikacja barier jako pierwszy krok na drodze ich pozytywnego wykorzystywania
 - Formułowanie nowych strategii komunikowania się
- IIIE) Komunikacja asertywna w zespole
 - Prowadzenie rozmowy dyscyplinującej (zbieranie informacji, opiniowanie, poszukiwanie optymalnych rozwiązań, wyrażanie konstruktywnej krytyki, formułowanie rozwiązań na przyszłość)
 - Prowadzenie rozmowy motywującej (zbieranie informacji, kryteria formułowania ocen, wyrażanie konstruktywnych pochwał i krytyki, budowanie planów na przyszłość)
- IIIF) Podsumowanie szkolenia
 - Podsumowanie przedstawionych metod, technik i narzędzi komunikacyjnych
 - Przygotowanie do sporządzenia indywidualnych planów rozwoju Uczestników