



Program szkoleniowo-wdrożeniowy

Zarządzanie i kierowanie dialogiem

80% trenujemy / 20% mówimy

Zmiany są nieuniknione, rozwój dobrowolny.



24

lata doświadczeń



24.600

przygotowanych
menedżerów



211

zrealizowanych projektów Standard
Kompetencji Menedżerskich



1

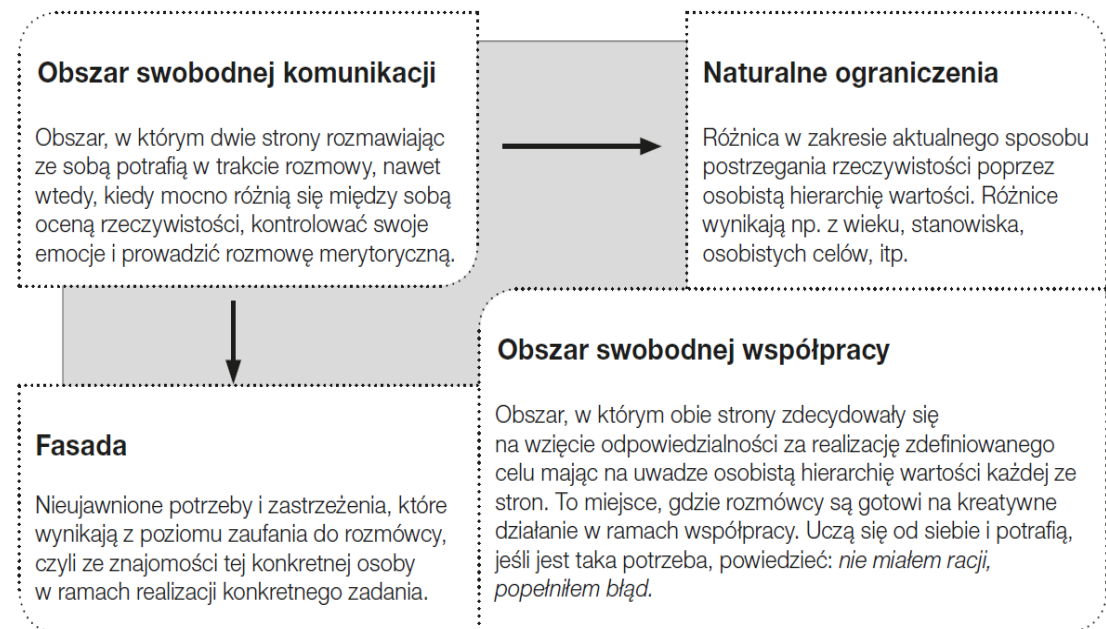
partner strategiczny w ramach
Executive MBA na Uniwersytecie
Ekonomicznym w Poznaniu – w
ramach kształcenia menedżerów

6.000 menedżerów korzysta z tej metody zarządzania. Dlaczego?

Dlatego, że **jednym z głównych zadań menedżerów jest podejmowanie decyzji**. Trafne decyzje podejmuje się natomiast w oparciu o **wiarygodne informacje** i korzystanie z **kompetencji współpracowników**, a jednym ze sposobów, który pozwala na uzyskanie do nich dostępu jest właśnie **umiejętne zarządzanie i kierowanie dialogiem**.

Trening koncentruje się na tym, w jaki sposób prowadzić rozmowy z pracownikami, aby **opierały się na zaangażowaniu i współodpowiedzialności**. Dzięki temu osoby, z którymi prowadzisz rozmowy będą chciały udzielać informacji i rozwiązywać problemy w sposób, który umożliwi wszystkim stronom osiągnięcie lepszych wyników.

Aby to było możliwe, potrzebne jest stworzenie, opisanego na rysunku obok, rozwiniętego **obszaru swobodnej komunikacji** (wymiana informacji), który przekształci się w **obszar swobodnej współpracy** (wspólne działanie). Trening wyposaża każdego z uczestników w **narzędzia potrzebne do tego, aby zwiększać te obszary**, zwiększając jednocześnie poziom zaufania pomiędzy rozmówcami. Uczestnicy dowiadują się także, w jaki sposób ich osobiste zachowania wpływają na kształtowanie się współpracy z nimi, a także w jaki sposób nieświadomie mogą „odcinać się” od informacji, które mogłyby okazać im się niezbędne.



10 MIAR POZWALAJĄCYCH OKREŚLIĆ EFEKTYWNOŚĆ PROWADZONEGO DIALOGU

Dialog – jest to forma komunikacji, która opiera się na szacunku dla drugiej osoby. Jest sposobem na tworzenie warunków do przejmowania odpowiedzialności za współpracę poprzez precyzyjne i otwarte ustalanie oczekiwań i możliwości.

Poprawiając jakość dialogu w organizacji lub pomiędzy pracownikami, można także realnie zwiększyć skuteczność menedżerską oraz podnieść efektywność współpracy – co potwierdzą właściciele, dyrektorzy i prezesi firm, którzy w tym celu wielokrotnie nas zatrudnili. Aby określić potencjał dla zmian, który może korzystnie wpłynąć na organizację, warto monitorować 10 wskaźników, świadczących o obecnej jakości dialogu.

POTENCJAŁ DO ZMIAN W ZAKRESIE KULTURY DIALOGU – INSPIRACJA MENEDŻERSKA

Przyjrzyj się jak wygląda na dziś praca i współpraca w Twoim środowisku pracy, przez pryzmat 10 elementów, o których piszemy niżej. Ich częstotliwość i sposób występowania jest miarą pozwalającą ocenić, poziom przygotowania organizacji, menedżerów i pracowników do prowadzenia dialogu, zwłaszcza w sytuacjach trudnych. Być może uznasz, że warto o tym porozmawiać z zespołem.

L.P.	MIARY DIALOGU
1	Osoby, które rozwiązują problem korzystają ze wzajemnych kompetencji i angażują się nawzajem w rozwiązywanie problemu.
2	Aktywne słuchanie towarzyszy rozmówcom, w których pojawiły się rozbieżności.
3	Unika się korzystania z 12 niszczycieli komunikacyjnych – www.mps.net.pl/niszczyciele
4	Każda ze stron w trakcie rozmowy potrafi precyzyjnie zdefiniować swoje oczekiwania .
5	Rozmówcy czują, że ich hierarchia wartości (osobista i zawodowa) , pomimo różnic między nimi, jest szanowana .
6	Menedżerowie monitorują miejsca wywołujące pogarszanie się relacji międzyludzkich .
7	Regularnie, wzajemnie, udziela się feedbacku wszystkim współpracującym osobom.
8	Emocje traktuje się z szacunkiem , jako sygnał o zaspokojonych lub niezaspokojonych potrzebach w zakresie współpracy
9	Podczas spotkań rozmówcy tworzą warunki, w których ludzie chcą się dzielić wiedzą i swoim doświadczeniem .
10	Każdy w firmie może w różnych sytuacjach może w sposób nieskrępowany wyrażać swoje zdanie .

Zarządzanie i kierowanie dialogiem - czego nauczy się uczestnik?

<p>Moduł 1 Warunki prowadzenia efektywnych rozmów</p>	<p>Jakie są różnice pomiędzy komunikacją i dialogiem oraz w jaki sposób wpływają one na współpracę?</p> <p>Jak świadomie przy realizacji zadań budować Obszar Swobodnej Komunikacji, mający wpływ na efektywność?</p> <p>Jakie znaczenie ma korzystanie z osobistej hierarchii wartości na płaszczyźnie zawodowej?</p> <p>Jakie są obowiązki osoby, która kieruje w danym momencie rozmową?</p> <p>Jakie jest znaczenie poczucia osobistej wartości jako fundamentu skutecznej komunikacji i współpracy?</p>
<p>Moduł 2 Emocje oraz ich wpływ na jakość współpracy</p>	<p>Jak rozpoznawać podstawowe emocje?</p> <p>Jak unikać niszczycieli komunikacyjnych, którzy blokują współpracę?</p> <p>Jakie jego zachowania mogą mu utrudniać prowadzenie skutecznego dialogu?</p> <p>Jak korzystać z naturalnych metod aktywnego słuchania?</p> <p>Jak reagować w ramach współpracy gdy pojawiają się silne emocje?</p>
<p>Moduł 3 Komunikacja w sytuacjach trudnych</p>	<p>Jakie ma do dyspozycji menedżer metody przekonywania i argumentowania w sytuacjach trudnych?</p> <p>W jaki sposób przedstawiać stanowczo swoje stanowisko, zachęcając drugą stronę do refleksji?</p> <p>Jak reagować swoim komunikatem, gdy jest się atakowanym?</p> <p>Jakie istnieją metody zachęcania rozmówcy do zmiany swojego zachowania?</p> <p>Jak stosować Komunikat KoS - zapraszając pracownika do przejścia odpowiedzialności za swoje działania?</p>
<p>Moduł 4 Jak efektywnie rozwiązywać problemy w ramach współpracy</p>	<p>Jak w praktyce zastosować Proces Rozwiązywania Problemów?</p> <p>Co zrobić, aby zachęcić do precyzyjnego definiowania zagadnień, które chcemy przedyskutować?</p> <p>Jak powinien przebiegać proces definiowania problemów z zaangażowaniem pozostałych osób?</p> <p>W jaki sposób uzyskać odpowiedź na pytanie: "Na czym dokładnie polega problem?"</p> <p>Jak przejąć pokierowanie procesem rozwiązania problemu w sytuacji zmiany?</p>

Co uczestnik po szkoleniu ma zrobić, aby zdobyta wiedza przyniosła efekty biznesowe?

1. Ustalić z kim i w jaki sposób należy poszerzyć Obszar Swobodnej Komunikacji – czyli dokładniej poznać jego zawodową hierarchię wartości i sposób postrzegania rzeczywistości.
2. Zdefiniować obszary funkcjonowania organizacji, w których powinny nastąpić zmiany merytoryczne, organizacyjne i komunikacyjne, związane z wprowadzeniem dialogu, bo Twoim zdaniem wpłyną na efektywność pracy.
3. Przeprowadzić rozmowy z osobami, które powinny być zaangażowane w zmiany w zakresie obszarów zdefiniowanych w pkt 2.
4. Przygotować sobie listę tzw. trudnych rozmów i tam gdzie uzna to zastosowane spotkać się i ustalić nowe zasady współpracy jeśli chodzi o relacje.
5. Podzielić się z pracownikami swoimi przemyśleniami na temat niszczycieli komunikacyjnych.
6. Regularnie udzielać pracownikom z którymi współpracuje informacji zwrotnej wzmacniającej ich poczucie osobistej wartości.
7. Ustalić jakich informacji częściej potrzebują od niego osoby współpracujące i przełożony, aby mogli skuteczniej realizować swoje zadania.
8. Ustalić jakich informacji częściej potrzebuje od innych osób w organizacji, aby skuteczniej realizować swoje zadania.
9. Spotkać się z poszczególnymi członkami zespołu i ustalić jakie problemy w wymiarze merytorycznym, organizacyjnym i komunikacyjnym utrudniają im na dziś realizację ich celów zawodowych. Jednym z efektów rozmowy powinno być ustalenie kto i w jakim zakresie ma przejąć odpowiedzialność za usunięcie problemów.

Co otrzymuje każdy uczestnik szkolenia?

-  Poczucie szczęścia wynikające z tego, że wie jak podnieść komfort swojego życia zawodowego.
-  Udział w praktycznym treningu, pozwalający poprawić jakość dialogu i komunikacji w firmie
-  Możliwość 1h konsultacji telefonicznych i mailowych z trenerem w trakcie 3 miesięcy po szkoleniu.
-  Instrukcję wdrożenia wiedzy w pracę menedżerską.
-  Arkusz przygotowania Procesu Rozwiązywania Problemów
-  Certyfikat ukończenia szkolenia.
-  Zadania do samodzielnego wykonania po szkoleniu
-  Plakat merytoryczny ułatwiający transfer zdobytej wiedzy do członków zespołu

W ciągu ostatnich 3 lat, przeszkoliliśmy z tego tematu ponad **1200 menedżerów, m.in. dla poniższych Klientów.**



autoneum



SPX

SECO/WARWICK

RAMIRENT

PHILIPS



Pfeifer & Langen



KARLKNAUER
Impressively different



masterpress



Airpol





Granice Twoich kompetencji są granicami Twojego świata.

Od 24 lat pomagamy przesuwać granice.

www.MPS.net.pl