

SKUTECZNA KOMUNIKACJA MENEDŻERSKA W RELACJI PRZEŁOŻONY-PODWŁADNI(Y)

1 dzień szkoleniowy

- Liczba Menedżerów do przeszkolenia – bez ograniczeń
- Liczba Uczestników biorących udział w jednej sesji szkoleniowej – 6 osób
- Czas trwania każdej sesji szkoleniowej – od 4,5 do 5,0 godzin
- Cel szkoleń: dostarczenie wiedzy i narzędzi oraz przepracowanie przez każdego Uczestnika ćwiczeń gwarantujących skuteczne wdrożenie skutecznej komunikacji menedżerskiej w obszarze relacji Przełożony-Podwładni(y)

Metody szkoleniowe zastosowane podczas tego projektu:

- Pigułki obowiązkowej wiedzy w niezbędnej, wymaganej ilości
- Przećwiczenie indywidualnie przez każdego Uczestnika każdego z zaproponowanych narzędzi oraz każdej ze wspólnie wypracowanych zasad
- Feedback udzielany przez kolegów i przez trenera odnoszący się do jakości ćwiczonych narzędzi/zasad
- Dyskusje moderowane – forum wymiany doświadczeń pomiędzy Uczestnikami i pomiędzy Uczestnikami i trenerem
- Analiza skuteczności i ewentualnych ograniczeń wdrażania narzędzi w praktyce po zrealizowanym szkoleniu

Badanie potrzeb szkoleniowych za pomocą:

- Odpowiedzi uzyskanych z działu HR oraz od funkcyjnych menedżerów (Przełożonych Uczestników) odpowiedzi na pytania
 - Co przepracowano dotychczas podczas projektów szkoleniowych dla Waszych Menedżerów w obszarze: komunikacji menedżerskiej, udzielania Informacji zwrotnej, motywowanie pracowników, delegowania?
 - Z czym Uczestnicy mają największe problemy?
 - Co w wyniku tych szkoleń chcecie Państwo trwale uzyskać po stronie Uczestników?
- Ankiet jednokrotnego wyboru, dzięki którym każdy Uczestnik określi swoje oczekiwania wobec tego projektu
- Pre Testu (testu wiedzy otwierającego szkolenie) – zawierającego wiedzę z obszaru udzielania skutecznej, konstruktywnej Informacji zwrotnej (ale nie tylko)
- Testu pokazującego poziom asertywności każdego Uczestnika (omawianego podczas szkolenia)

Uzyskane na tym etapie informacje pozwolą trenerowi, dokonać korekt we wstępnej propozycji programowej, które uwzględnią potrzeby/oczekiwania wszystkich interesariuszy tego projektu szkoleniowego.

PROGRAM SZKOLENIA

Etap1. Wprowadzenie do szkolenia – czas trwania 10 minut

- Prezentacja programu, celów, metodologii i zasad obowiązujących podczas szkolenia

Etap 2. Nie będziesz skutecznym Szefem, bez powszechnego stosowania profesjonalnej Informacji Zwrotnej – czas trwania: 15 minut

- Zagrożeń/straty, gdy Menedżer nie udziela Informacji zwrotnej lub, gdy robi to niewłaściwie
- Wymierne korzyści, gdy profesjonalnie udzielana Informacja Zwrotna jest codziennym standardem i dobrą praktyką w wykonaniu Menedżera wobec pracowników

Etap 3. Twoja Informacja Zwrotna nigdy nie będzie skuteczna, gdy wcześniej obowiązkowo, nie umówisz się z załogą na określone zasady w relacji Szef-Podwładni – czas trwania 15 minut

- Struktura umowy = słowny KONTRAKT
- Składowe KONTRAKTU – wsad merytoryczny, czyli na co Menedżer umówi się z pracownikami:
 - Czego Przełożony oczekuje od pracowników?
 - Czego Przełożony u pracowników nie akceptuje?
 - Czego pracownicy mogą spodziewać się od Przełożonego?
 - Co on zapewni zespołowi?
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika przykładowego KONTRAKTU zawartego pomiędzy Przełożonym a Pracownikami – czas trwania 30 minut

Etap 4. Teraz już możesz stosować konstruktywną Informację Zwrotną negatywną i pozytywną:

- Struktura konstruktywnie negatywnej Informacji Zwrotnej – formuła „4-polówki” – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika udzielania negatywnej, konstruktywnej Informacji Zwrotnej w formule „4-polówki” – czas trwania 30 minut
- Możliwe sytuacje, w których Przełożony musi udzielić negatywnej Informacji Zwrotnej pracownikowi: a) sytuacje z archiwum Uczestników, b) sytuacje z archiwum trenera
W określonych sytuacjach lista możliwych trudnych postaw, jakie w praktyce mają zwyczaj przyjmować pracownicy (to powoduje, że udzielanie Informacji zwrotnej staje się trudne!)
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika udzielania negatywnej, konstruktywnej Informacji Zwrotnej z przyjmowaniem różnej postawy pracowników – czas trwania 30 minut
- Struktura udzielanej pochwały, czyli pozytywnej, konstruktywnej Informacji Zwrotnej – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Pochwalenie swojego kolegę („za co Cię cenię?”) ze szkolenia (każdy chwali każdego) – czas trwania 15 minut
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika udzielania pochwały, czyli pozytywnej, konstruktywnej Informacji Zwrotnej – czas trwania 30 minut

Etap 5. Rozmowa delegująca zadania oraz rozliczanie (egzekwowanie)

- Struktura profesjonalnego delegowania zadań/uprawnień – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika profesjonalnego wydawania poleceń – czas trwania 15 minut
- Struktura profesjonalnego rozliczania (egzekwowanie) zadań – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika profesjonalnego rozliczania (egzekwowania) wydanych poleceń – czas trwania 30 minut

Etap 6. Asertywność w udzielaniu Informacji Zwrotnej, – dlaczego bez asertywności jest bardzo trudno skutecznie wydawać polecenia i egzekwować ich wykonanie?

- Omówienie wyników testów sprzed szkolenia – czas trwania 10 minut
- Struktura asertywnej odpowiedzi „NIE” – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Odczytanie przez każdego Uczestnika treści asertywnej odpowiedzi „NIE” – czas trwania 15 minut

Etap 7. Kiedy udzielić konstruktywnej krytyki, a kiedy reprimendy?

- Przykłady: kiedy i co stosować?- czas trwania 5 minut
- Struktura skutecznej reprimendy – czas trwania 5 minut
- Ćwiczenie: Przećwiczenie przez każdego Uczestnika skutecznego udzielania reprimendy pracownikowi – czas trwania 30 minut

Etap 8. Podsumowanie szkolenia + Wypełnienie testu wiedzy zamykającego szkolenie „Pre test”

Etap 9. IPR. Każdy Uczestnik otrzyma dla siebie arkusz Indywidualnego Planu Rozwoju w obszarze, który obejmowało szkolenie

Etap 10. Po zakończeniu tego projektu trener z będzie do dyspozycji Waszych pracowników w formie konsultacji mailowej i/lub telefonicznej przez okres 3 miesięcy (wsparcie, wdrażanie narzędzi/zasad).

Bardzo ważne! Skuteczność tego projekt uzależniona będzie od tzw. „trójkąta skuteczności” = Jakość codziennie udzielanej Informacji Zwrotnej oraz zwrot z tej inwestycji (czas + PLN) uzależniony będzie od 1) jakości przeprowadzonych szkoleń dostarczonych szkoleń i dostarczonych narzędzi przez trenera 2) od determinacji i skuteczności wdrażania przepracowanych i wdrażanych narzędzi przez Uczestników 3) od konsekwentnego monitorowania i egzekwowania przez Przełożonych Uczestników tego projektu stosowania każdego dnia przez uczestników wypracowanych podczas szkoleń zasad i narzędzi! W innej sytuacji Uczestnicy szybko powrócą do swoich starych nawyków i zaniedbań, zrzucając na inne czynniki/na inne osoby winę za niepowodzenie projektu