

**Program Projektu: Skuteczna komunikacja i współpraca w Zespole,
jak usprawnić przepływ informacji, budować współpracę oraz skutecznie komunikować
się w codziennej pracy - 2dni**

Szanowni Państwo,

Skuteczna komunikacja stanowi fundament współpracy, zaangażowania oraz efektywności działania każdego zespołu. W praktyce większość problemów organizacyjnych nie wynika z braku kompetencji pracowników, lecz z nieprecyzyjnego przekazywania informacji, niewłaściwego udzielania informacji zwrotnej oraz trudności we współpracy pomiędzy członkami zespołu i poszczególnymi działami.

Z naszych doświadczeń wynika, że usprawnienie komunikacji wewnętrznej przekłada się bezpośrednio na jakość współpracy, ograniczenie liczby konfliktów, szybsze rozwiązywanie problemów oraz większe zaangażowanie pracowników w realizację wspólnych celów. Skuteczna komunikacja nie jest cechą wrodzoną – jest kompetencją, którą można świadomie rozwijać i doskonalić.

Program ma charakter praktycznego warsztatu. Uczestnicy pracują na rzeczywistych sytuacjach komunikacyjnych występujących w Organizacji Zleceniodawcy, ćwiczą prowadzenie rozmów, udzielanie informacji zwrotnej, rozwiązywanie sytuacji konfliktowych oraz budowanie współpracy w zespole. Wszystkie narzędzia są testowane podczas ćwiczeń, gier i symulacji, dzięki czemu mogą zostać wykorzystane w codziennej pracy bezpośrednio po zakończeniu szkolenia.

W oparciu o nasze doświadczenia identyfikujemy 5 najczęściej występujących wyzwań:

1. Pracownicy przekazują informacje w sposób nieprecyzyjny, co prowadzi do błędów i nieporozumień.
2. Zespoły koncentrują się na własnych celach, zamiast budować współpracę i wspólną odpowiedzialność za wynik.
3. Informacja zwrotna jest przekazywana zbyt rzadko lub w sposób wywołujący niepotrzebne napięcia.
4. Trudne rozmowy i konflikty są odkładane lub prowadzone w sposób pogłębiający problem.
5. Brakuje wspólnych standardów komunikacji usprawniających codzienną współpracę..

Czego najczęściej brakuje pracownikom?

-  Umiejętności prowadzenia otwartej i partnerskiej komunikacji.
-  Skutecznych metod aktywnego słuchania oraz zadawania właściwych pytań.
-  Narzędzi udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej.
-  Umiejętności prowadzenia trudnych rozmów i rozwiązywania konfliktów.
-  Praktycznych zasad budowania współpracy oraz wzajemnego zaufania w zespole.

Dlatego proponujemy program, którego celem nie jest wyłącznie doskonalenie technik komunikacji. Warsztat koncentruje się na rozwijaniu praktycznych kompetencji budowania współpracy, skutecznego przekazywania informacji, udzielania informacji zwrotnej oraz prowadzenia rozmów, które wzmacniają zaufanie, zaangażowanie i odpowiedzialność za wspólne cele Organizacji.

Dla kogo?

- Pracownicy wszystkich szczebli Organizacji.
- Zespoły projektowe i operacyjne.
- Pracownicy współpracujący pomiędzy działami.
- Specjaliści i eksperci realizujący zadania zespołowe.
- Osoby, które chcą usprawnić komunikację, współpracę oraz przepływ informacji w codziennej pracy.

Rezultaty szkolenia:

Po zakończeniu programu uczestnicy:

- Komunikują się w sposób jasny, precyzyjny i wspierający współpracę.
- Stosują techniki aktywnego słuchania oraz skutecznego zadawania pytań.
- Udzielają i przyjmują informację zwrotną, wykorzystując sprawdzone modele komunikacji.
- Prowadzą trudne rozmowy oraz konstruktywnie rozwiązują sytuacje konfliktowe.
- Budują atmosferę współpracy, zaufania i odpowiedzialności za wspólne cele zespołu.

Metody realizacji:

- Warsztaty indywidualne i zespołowe.
- Ćwiczenia oparte na rzeczywistych sytuacjach występujących w Organizacji Zleceniodawcy.
- Analiza case study.
- Gry szkoleniowe i symulacje komunikacyjne.
- Scenki z wykorzystaniem kamery oraz indywidualna informacja zwrotna.
- Dyskusje moderowane i wymiana doświadczeń.
- Mini wykłady.
- Indywidualny plan wdrożenia poznanych narzędzi do codziennej współpracy i komunikacji

Program szkolenia:

Moduł 1. Fundamenty skutecznej komunikacji

- Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności świadomego budowania komunikacji wspierającej współpracę, zaufanie oraz realizację wspólnych celów.
- Rola komunikacji w funkcjonowaniu zespołu.
- Najczęstsze bariery komunikacyjne.
- Odpowiedzialność nadawcy i odbiorcy.
- Komunikacja pionowa i pozioma.
- Wpływ komunikacji na efektywność współpracy.
- Modele i narzędzia:**
 - Model procesu komunikacji.
 - Bariery komunikacyjne.
 - Zasady skutecznego komunikatu.
- Ćwiczenie:** „Dlaczego się nie rozumiemy?”
- Warsztat praktyczny:** Analiza rzeczywistych sytuacji komunikacyjnych występujących w Organizacji Zleceniodawcy oraz identyfikacja najczęściej popełnianych błędów utrudniających współpracę.
- Narzędzie wdrożeniowe:** Standard Skutecznej Komunikacji.

Moduł 2. Aktywne słuchanie i prowadzenie rozmowy

- ✦ **Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności prowadzenia rozmów zwiększających zrozumienie, zaangażowanie oraz jakość współpracy.
- ✦ Aktywne słuchanie.
- ✦ Siła pytań.
- ✦ Parafraza i odzwierciedlenie.
- ✦ Komunikacja niewerbalna.
- ✦ Budowanie porozumienia.
- ✦ **Modele i narzędzia:**
 - Model aktywnego słuchania.
 - Lejek pytań.
 - Techniki parafrazy.
- ✦ **Ćwiczenia:**
 - „Słuchaj, aby zrozumieć”
 - „Sprzedaj” mi patent...”
 - „Co mam w kieszeni?”
- ✦ Warsztat praktyczny: Ćwiczenia prowadzone na rzeczywistych sytuacjach komunikacyjnych występujących w Organizacji Zleceniodawcy z analizą skuteczności stosowanych technik.
- ✦ **Narzędzie wdrożeniowe:**
 - Model Aktywnego Słuchania.
 - Model zadawania pytań.

Moduł 3. Budowanie współpracy i synergii zespołowej

- ✦ **Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności budowania współpracy opartej na zaufaniu, odpowiedzialności oraz skutecznej wymianie informacji.
- ✦ Synergia w pracy zespołu.
- ✦ Role zespołowe.
- ✦ Wspólna odpowiedzialność za wynik.
- ✦ Budowanie zaufania.
- ✦ Współpraca między działami.
- ✦ **Modele i narzędzia:**
 - Role zespołowe Belbina.
 - Model synergii zespołowej.
 - Zasady efektywnej współpracy.
- ✦ **Ćwiczenie:** „Gramy do jednej bramki” i /lub „Czarne-Czerwone”
- ✦ **Warsztat praktyczny:** Gra zespołowa oraz analiza rzeczywistych sytuacji współpracy pomiędzy działami Organizacji Zleceniodawcy. Uczestnicy opracowują rozwiązania usprawniające komunikację oraz przepływ informacji.
- ✦ **Narzędzie wdrożeniowe:** Standard Współpracy Zespołowej.

Moduł 4. Informacja zwrotna, która rozwija współpracę

- ✦ **Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności udzielania i przyjmowania informacji zwrotnej wspierającej rozwój, zaangażowanie oraz odpowiedzialność pracowników.
- ✦ Rola informacji zwrotnej.
- ✦ Pochwała i konstruktywna krytyka.
- ✦ Najczęstsze błędy w udzielaniu feedbacku.
- ✦ Budowanie otwartości na informację zwrotną.
- ✦ Reagowanie na trudne komunikaty.

 Modele i narzędzia:

- FUKO.
- PKR.
- Kanapka.

 Ćwiczenia:

- „Powiedz to tak, aby zostało usłyszane”
- „Udziel informacji zwrotnej wg wybranego modelu”

 **Warsztat praktyczny:** Ćwiczenia prowadzone na rzeczywistych sytuacjach występujących w Organizacji Zleceniodawcy z wykorzystaniem scenek oraz informacji zwrotnej od Trenera.

 **Narzędzie wdrożeniowe:** Modele Informacji Zwrotnej.

Moduł 5. Asertywność i trudne rozmowy

 **Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności prowadzenia wymagających rozmów z zachowaniem szacunku, partnerskich relacji oraz koncentracji na rozwiązywaniu problemu.

 Asertywność w komunikacji.

 Wyrażanie oczekiwań i stawianie granic.

 Rozmowy pod presją emocji.

 Komunikacja w sytuacjach trudnych.

 Budowanie porozumienia.

 Modele i narzędzia:

- Komunikat asertywny.
- Model stawiania granic.
- Algorytm trudnej rozmowy.

 Ćwiczenia:

- „Trudna rozmowa bez eskalacji”
- „Asertywna odmowa”
- „Powtarzam Panu/i, że nie...”

 **Warsztat praktyczny:** Symulacje przygotowane na podstawie rzeczywistych sytuacji zgłoszonych przez uczestników wraz z analizą nagrań i rekomendacjami Trenera.

 **Narzędzie wdrożeniowe:** Algorytmy Trudnych Rozmów

Moduł 6. Rozwiązywanie konfliktów i odbudowa współpracy

 **Cel modułu:** Rozwijanie umiejętności konstruktywnego rozwiązywania konfliktów oraz odbudowy współpracy w zespole.

 Źródła konfliktów.

 Style reagowania na konflikt.

 Analiza interesów stron.

 Prowadzenie rozmowy rozwiązującej konflikt.

 Odbudowa relacji po konflikcie.

 Modele i narzędzia:

- Test Thomas–Kilmanna wraz z indywidualnym omówieniem.
- Model rozwiązywania konfliktów.
- Analiza interesów.

 **Ćwiczenie:** „Od konfliktu do porozumienia”

 **Warsztat praktyczny:** Analiza rzeczywistych konfliktów występujących w Organizacji Zleceniodawcy oraz opracowanie sposobów ich skutecznego rozwiązania.

 **Narzędzie wdrożeniowe:** Model Rozwiązywania Konfliktów.

Moduł 7. Indywidualny plan wdrożenia

- ✦ **Cel modułu:** Przygotowanie uczestników do praktycznego wdrożenia poznanych narzędzi komunikacji i współpracy w codziennej pracy.
- ✦ Podsumowanie programu.
- ✦ Priorytety wdrożeniowe.
- ✦ Standardy komunikacji.
- ✦ Plan działań.
- ✦ Kierunki dalszego rozwoju.
- ✦ **Ćwiczenie:** „Mój plan skutecznej komunikacji”
- ✦ **Warsztat praktyczny:** Każdy uczestnik opracowuje indywidualny plan wdrożenia obejmujący działania usprawniające komunikację i współpracę w swoim zespole oraz w relacjach z innymi działami Organizacji.
- ✦ **Narzędzie wdrożeniowe:** Plan Wdrożenia Komunikacji GM

Sprawy Organizacyjne

- ✦ **Miejsce szkolenia:** wskazane przez Zleceniodawcę
- ✦ **Materiały dla Uczestników:** każdy otrzymuje kpl informacji w postaci skryptu w formie elektronicznej z możliwością powielania. Dodatkowo wszystkie ćwiczenia, matryce, algorytmy, karty etc są przekazywane Uczestnikom w ramach odbytego warsztatu.

Zleceniodawca inwestuje w:

- ✦ Udostępnienie w rzutnik i flipchart sali szkoleniowej
- ✦ Ewentualny catering dla Uczestników i trenera
- ✦ Wynagrodzenie firmy Grupa Managerska
- ✦ Nocleg dla trenera

Grupa Managerska inwestuje w:

- ✦ Wynagrodzenia dla Trenera
 - ✦ Przeprowadzenie analizy potrzeb Grupy Docelowej i na tej podstawie zbudowanie doprecyzowanego programu i wsadów merytorycznych
 - ✦ Dojazd Trenera na miejsce szkolenia
 - ✦ Zestaw materiałów dla Uczestników (notesy, długopisy, dyplomy imienne)
 - ✦ Złożenie raportu podsumowującego szkolenie
-