



ZATORSKI Consulting

since 1991



ZATORSKI Consulting

since 1991

Program szkolenia

„Umiejętności interpersonalne i praca w zespole”

dla

Gdańskiego Uniwersytetu Medycznego





PROGRAM SZKOLENIA

**Imię i nazwisko
autora/autorów** **Wojciech Zatorski**

**Temat
szkolenia**

Umiejętności interpersonalne i praca w zespole

PROGRAM SZKOLENIA – 2 Dni – 16 godzin dydaktycznych

PRZEBIEG	CELE/ OMÓWIENIE TREnerskie	METODY /NARZĘDZIA
Dzień I.		
Skuteczna komunikacja – Zasady Komunikacji Pozawerbalnej i Werbalnej		
<ul style="list-style-type: none"> • Runda zapoznawcza • Pre - Test • Psychologia zachowań komunikacyjnych. <ul style="list-style-type: none"> ○ Budowanie kontaktu i dobrej relacji z rozmówcą ○ Świadomy i nieświadomy przekaz w komunikacji • Komunikacja niewerbalna, Kontakt niewerbalny i tzw. psychogeografia. • Gesty, gestykulacja, modulacja głosu, pozycja ciała, mimika oraz tonacja głosu, jako zewnętrzne informacje na temat wewnętrznych stanów. Jakiego rodzaju informacji poszukujesz? Jak sprawdzać jej wiarygodność? Jak się dopasowywać i jak umiejętnie wykorzystywać je w procesie negocjacji? • Kontakt werbalny. • Zbudowanie użytecznego kontekstu czyli ramy współpracy (<i>framing</i>). • Budowanie zaciekawienia i wstępnej zgody. Jakimi słowami opisywać propozycję rozmowy? • Słowa - klucze, jako kotwice werbalne. Rozpoznawanie i używanie ulubionych słów-kluczy rozmówcy, jako sposobu na wstępne zainteresowanie rozmową. <ul style="list-style-type: none"> Dopasowanie i prowadzenie. • Zachowania, które sprzyjają utrzymaniu i pogłębianiu dobrego kontaktu z rozmówcą. Po czym poznasz, że tracisz dobry kontakt lub uwagę rozmówcy? Jak odzyskać uprzednio zerwany kontakt? 	<p><i>Uporządkowanie wiedzy i doświadczenia w aspekcie poprawnej komunikacji</i></p>	<p>Mini wykład, Dyskusja, Ćwiczenia w zespołach, Slajdy</p> <p>09.00 – 10.30</p> <p>10.30 – 10.45 – Przerwa kawowa</p> <p>10.45 – 12.45</p> <p>12.45 – 13.00 – Przerwa kawowa</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Prowadzenie w kontakcie – uzyskiwanie wpływu na stan rozmówcy. • Omówienie kluczowej strategii komunikacji: <ul style="list-style-type: none"> ○ Dopasowanie – Rama Znaczeniowa – Prowadzenie • Techniki i narzędzia efektywnej komunikacji. <ul style="list-style-type: none"> ○ Zbieranie informacji – Jakie pytania prowadzi do jakich informacji, pytania otwarte – pytania zamknięte i pytania otwarte ○ Zasady konstruktywnej komunikacji ○ Komunikacja widziana przez pryzmat reakcji odbiorcy. ○ Umiejętność oddzielania ludzi od problemu - weryfikacja własnych nastawień ○ Rodzaje stosowanych pytań • Autodiagnoza <ul style="list-style-type: none"> ○ Test „Mój styl komunikacji” ○ Test „16 Personalities” ○ Kwestionariusz „Role zespołowe Belbina” 		
Komunikacja z myślącymi inaczej niż my		
<ul style="list-style-type: none"> • METAPROGRAMY w kontekstach: pracy w zespole, dostrzegania inności, jako zasobu, delegowania zadań, motywowania współpracowników oraz uczniów, przekazywania niepopularnych decyzji. • Wprowadzenie, pokazanie, czym są MetaProgramy (zabawka – skrzynka z otworkami, klocki, modelina). Omówienie 3 podstawowych metaprogramów (Problem – Cel, Różnice – Podobieństwa, Wewnętrzny – Zewnętrzny) + dodatkowe dla informacji (Sekwencyjny – Opcjonalny, Szczegółowy, Ogólny, Proaktywny – Reaktywny, Linie Czasu – Through Time, In Time, Between Time) 	<p><i>Głębsze poznanie potencjału swoich pracowników, umiejętność wykorzystania tych potencjałów, delegowanie zadań w sposób motywujący, skuteczniejsze przekazywanie informacji, przygotowanie do coachingu</i></p>	<p>Mini wykład, Slajdy, Ćwiczenia, Warsztat, Dyskusja</p> <p>13.00 – 15.00</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Ćwiczenie: Rozpoznawanie „tropów”, struktury w języku, metaprogramów – słowa, zwroty najczęściej używane przez dany metaprogram. Pracują w trzech grupach i wpisują w tabelki (na kartkach z flipcharta) w/w wyrażenia, jakie im przyjdą do głowy. • Ćwiczenie: Rozpoznawanie metaprogramów osób medialnych, które będą widoczne na slajdach, z podaniem dowodów na taka a nie inną ocenę. • Omówienie zakresu stosowalności wiedzy o meta programach. • Ćwiczenie: Symulacja rozmowy (grupy 2 – 4 osobowe) w trakcie, której należy rozpoznać profil metaprogramów drugiej osoby, prowokując ujawnienie się metaprogramów wcześniej przygotowanymi pytaniami. Będzie faza przygotowawcza – przygotowanie pytań, faza przeprowadzenia rozmowy, faza wnioskująca. • Po ćwiczeniu omówienie wniosków: jakie wykryli profile, po czym to poznali, jakie pytania zadawali. <ul style="list-style-type: none"> a. Pokazanie, jakiego rodzaju pytania należy zadawać, aby odkryć strukturę metaprogramów danej osoby. • Omówienie (na bazie przykładów) zasady wykorzystania profilu metaprogramów w delegowaniu zadań. • Omówienie zasad ćwiczenia się indywidualnie w rozpoznawaniu metaprogramów. 		
--	--	--

Dzień II.

Poziomy Logiczne Roberta Dilts’a

<ul style="list-style-type: none"> • Wprowadzenie pojęcia Poziomów Logicznych Dilts'a <ul style="list-style-type: none"> ○ Omówienie każdego poziomu po kolei, z przykładami. ○ Oddziaływanie menedżerskie na poziomach ŚRODOWISKO (rozumiane, jako narzędzia do działania, zespół), ZACHOWANIA, UMIEJĘTNOŚCI, PRZEKONANIA. • Ćwiczenie: Analiza dowolnego zespołu na czterech poziomach logicznych - omówienie 	<p><i>Uporządkowanie myślenia, myślenie holistyczne w aspekcie zarządzania, odkrycie źródeł motywacji, obszarów na które menedżer ma wpływ, tworzenie wizji skutecznie działającego zespołu, budowanie odpowiedzialności menedżerskiej za jakość pracy jego zespołu</i></p>	<p>Mini wykład, Dyskusja, Ćwiczenia w zespołach, Slajdy</p> <p>09.00 – 10.30 10.30 – 10.45 – Przerwa kawowa</p>
Zarządzanie Konfliktem w zespole – Model Harvardzki – „Win – Win”		
<ul style="list-style-type: none"> • Definicja konfliktu • Rodzaje konfliktów w organizacji • Fazy rozwoju konfliktu • Ćwiczenie: „Opowieść o Potopie” – uczestnicy doświadczają konfliktu spowodowanego brakiem wspólnego zrozumienia pewnego pojęcia. • Ćwiczenie: „Fakty i Opinie” – uczestnicy doświadczają jak często w ocenie sytuacji kierujemy się stereotypami w myśleniu • Ćwiczenie: „Pomarańczowi i Niebiescy” – uczestnicy doświadczają kilku aspektów związanych z sytuacją potencjalnego konfliktu • Ćwiczenie: „Strusie jaja” - uczestnicy doświadczają sytuacji z pozornym konfliktem interesów • Omówienie zasad mediowania czy też negocjowania konfliktu: <ul style="list-style-type: none"> ○ Oddzielenie ludzi od problemu- bądź miękki w stosunku do ludzi, twardy wobec problemu: 	<p><i>Dostarczenie wiedzy i umiejętności w zakresie rozwiązywania konfliktów w zespole</i></p>	<p>Mini wykład, ćwiczenia, dyskusja</p> <p>10.45 – 12.45 12.45 – 13.00 – Przerwa kawowa</p>

<ul style="list-style-type: none"> ○ Oddzielenie motywów (interesów) od stanowisk (sposobów realizacji) – szukaj wspólnych interesów, za przeciwnymi stanowiskami tkwią zarówno interesy konfliktowe, jak i wspólne, możliwe do pogodzenia. ○ Budowanie motywacji obu stron konfliktu do negocjowania – użycie m.in. Warunku Równoważnego ○ Opracowanie kilku możliwości (opcji) – istnieje wiele możliwych dróg, sposobów ma realizacje tych samych interesów. ○ Oparcie wyniku negocjacji na obiektywnych kryteriach (procedurach) – istnieje więcej niż jedno obiektywne, niezależne od stron kryterium, które może być podstawą porozumienia. ○ Myślenie Systemowe jako sposób na przewidywanie i profilaktykę związaną z możliwością wystąpienia konfliktów. ● Omówienie modelu i strategii prowadzenia negocjacji i mediacji. ● Ćwiczenia: <ul style="list-style-type: none"> ○ Mediacje – w trójkach (sytuacje abstrakcyjne i wzięte z doświadczenia uczestników) ○ Negocjacje – w parach (sytuacje abstrakcyjne i wzięte z doświadczenia uczestników) 		
---	--	--

Komunikaty Asertywne – ochrona własnego „terytorium”

<ul style="list-style-type: none"> ○ Wyjście z sytuacji konfliktu wewnętrznego – wymuszonego wyboru. ○ Oddzielanie ludzi od problemu – rozróżnianie zachowań werbalnych i niewerbalnych od ich intencji (motywów). ○ Zamiana obiekcji i krytyki na informację zwrotną. ○ Tworzenie komunikatów wyrażający naszą decyzję jednocześnie w dyplomatyczny sposób dbające o potrzeby odbiorcy tego komunikatu. 	<p><i>Dostarczenie wiedzy i umiejętności z zakresu posługiwania się postawą i komunikacją asertywną w obliczu sytuacji wywołujących stres wywołany przekraczaniem granic osobistych.</i></p>	<p>Mini wykład, Slajdy, Ćwiczenia, Warsztat, Dyskusja</p> <p>13.00 – 13.30</p>
<p>Dyplomatyczne radzenie sobie z ewentualnymi obiekcjami – „Mentalne AiKiDo”.</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Obiekcje jako ważne źródło informacji na temat dodatkowych motywów i kryteriów strony w konflikcie. Jak zamieniać obiekcję na użyteczną informację zwrotną? • Klaryfikowanie wypowiedzi współpracownika, aby zrozumieć jego oczekiwania i źródła obiekcji: • Klaryfikowanie pytań, rozbudowanych przykładów, nieprzychylnych twierdzeń oraz żądań. • Uwzględnienie nowego motywu lub kryterium wynikającego z obiekcji i ponowna prezentacja oferty. • Ćwiczenia w stosowaniu algorytmu „Mentalnego Ai – Ki – Do” 	<p><i>Dostarczenie wiedzy i umiejętności z zakresu radzenia sobie z każdą formą komunikatu blokującego porozumienie czyli tzw. Obiekcją</i></p>	<p>Mini wykład, Slajdy, Ćwiczenia, Warsztat, Dyskusja</p> <p>13.30 – 14.30</p>
<p>Podsumowanie</p>		
<ul style="list-style-type: none"> • Runda zakańczająca: „Co z omawianych zagadnień uważasz za możliwe do zastosowania od jutra?” • Post - Test 	<p><i>Ocena jakości pracy trenera oraz satysfakcji uczestników szkolenia</i></p>	<p>Metoda: Ankieta ewaluacyjna Narzędzia: arkusze ankiet, długopisy</p> <p>14.30 – 15.00</p>



<ul style="list-style-type: none">Ankieta ewaluacyjna		
---	--	--

➤ METODYKA

Przygotowanie szkolenia

- Informacje zebrane w trakcie rozmowy z osobą zarządzającą (zamawiającą) szkolenie.

Materiały szkoleniowe

- Podczas szkolenia uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe potrzebne w czasie zajęć i podsumowujące zagadnienia poruszane na szkoleniu w formie skryptu.
- Na zakończenie szkolenia uczestnicy otrzymają imienne certyfikaty uczestnictwa w treningu.
- Istnieje możliwość sporządzenia raportów poszkoleniowych (ich zawartość będzie dostosowana do Państwa potrzeb)

Zastosowane modele mentalne (metodologie)

- Psychologia Poznawcza
- NeuroLinguistic Programming
- Poziomy Logiczne Dilts'a
- Negocjacje Harvardzkie
- MetaProgramy
- Systems Theory - Systems Thinking
- Autorskie rozwiązania prowadzącego

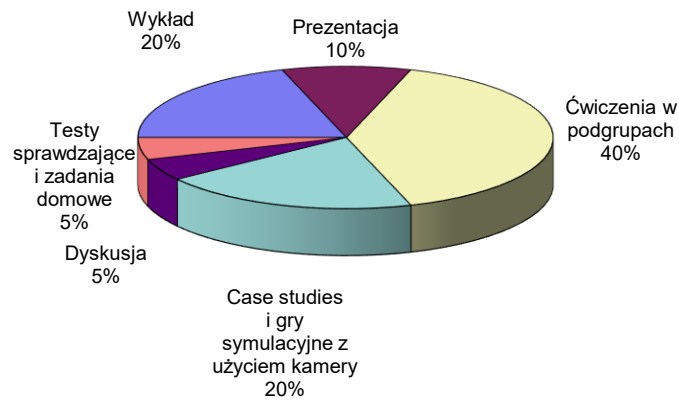
Metody pracy

- Szkolenie będzie miało formę warsztatową, treningu umiejętności tzn. po każdej dawce wiedzy merytorycznej uczestnicy będą ją wypróbowywali w sytuacjach ćwiczebnych w małych grupach wykorzystując nową wiedzę i narzędzia otrzymując natychmiastowy feedback i wsparcie coachingowe. Niektóre elementy wiedzy i umiejętności będą formułowane na bazie eksperymentów, doświadczeń.

Zajęcia prowadzone są w formie treningu umiejętności. Odbývają się w grupie, co pozwala uczestnikom uczyć się od siebie nawzajem poprzez modelowanie.

Najpierw prowadzący przedstawia temat w formie krótkiego wykładu, stanowiącego część teoretyczną zajęć. Może mieć on formę prezentacji multimedialnej. Wykład jest bogato ilustrowany praktycznymi przykładami pozwalającymi łatwiej zrozumieć istotę przedmiotu. Następnie prowadzący prezentuje ćwiczenie, które później wykonywane jest w małych grupach. Uczestnicy dzielą się swoimi doświadczeniami i spostrzeżeniami na forum grupy, co daje prowadzącemu okazję do skomentowania i wprowadzenia do następnego ćwiczenia. Tam, gdzie jest to uzasadnione dydaktycznie używamy kamery video, aby na bieżąco, w grupie analizować efekty ćwiczenia. Inną formą pracy są studia przypadku (case studies), które mogą mieć postać gier symulacyjnych. Wówczas uczestnicy otrzymują zadanie do wykonania, przy czym każdy z uczestników otrzymuje jawną lub ukrytą instrukcję. Celem tych gier jest symulacja naturalnej sytuacji komunikowania się, w której partnerzy nie znają nawzajem swoich kryteriów i celów.

Metody pracy:



Uczestnicy zostają przeprowadzeni przez kolejne kroki procesu uczenia się w sposób naturalny i elegancki. Naturalny oznacza - zgodny z wewnętrznymi strategiami uczenia się, zaś elegancki to - posiadający konieczną, minimalną ilość elementów.