

Komunikacja i współpraca w zespole między pracownikami Urzędu

Nie ma na świecie organizacji, w której nie występowałyby komunikacja. Jest natomiast bardzo wiele takich, w których zatrudnieni w niej ludzie, począwszy od najwyższej kadry kierowniczej a skończywszy na szeregowych pracownikach, nie znają, bądź błędnie interpretują podstawowe zasady komunikowania się. Jak pokazują badania, 75% czasu menedżerów związane jest w jakiś sposób z komunikowaniem się. Także na niższych szczeblach organizacji komunikacja jest istotnym aspektem jej funkcjonowania. Sposób komunikowania się wewnątrz organizacji jest także jedną z istotnych oznak kultury organizacyjnej.

Nawet znajomość najlepszych technik zarządzania czy motywowania personelu nie przyniesie żadnych efektów jeśli kierownik nie będzie w sposób prawidłowy komunikował się ze wszystkimi członkami zespołu. Proces ten działa także w drugą stronę. Kierownik nigdy nie dowie się o sytuacji panującej na niższych szczeblach urzędu, jeśli jego pracownicy nie będą znali zasad skutecznej komunikacji. Co gorsza, najczęściej kierownikom wydaje się, że otrzymują wystarczające i rzetelne informacje lecz niestety ulegają one zniekształceniom i przeinaczeniom wędrując przez kanały informacyjne w organizacjach. Taka komunikacja przynosi więcej strat niż gdyby jej zupełnie nie było bo wszystkie strony popełniają błędy w kodowaniu i odkodowywaniu informacji. „Winę” za taki stan rzeczy ponoszą nieodpowiednio przeszkoleni kierownicy i ich pracownicy.

We współczesnym świecie informacja jest towarem i źródłem władzy. Każde usprawnienie procesu komunikacji wewnątrz urzędu, wzrost kompetencji pracowników związanych z komunikowaniem się niesie ze sobą zauważalny wzrost jakości funkcjonowania całej organizacji. Aby efekty te były jeszcze większe dobrze jest poznać, ustalić i przestrzegać zasad współpracy w zespole i pomiędzy nimi. Sprawne organizacje sukcesy mogą odnosić wówczas, gdy ich pracownicy potrafią współpracować i skutecznie komunikować się z innymi.



GRUPA DOCELOWA:

Wszyscy pracownicy urzędów ze szczególnym wskazaniem na kadre kierowniczą oraz pracowników bezpośrednio obsługujących klientów.

Cel szkolenia

- Zapoznanie z zasadami werbalnej i niewerbalnej komunikacji oraz problematyką nadawania i odbioru komunikatów
- Zwiększenie efektywności komunikacji interpersonalnej
- Poznanie sposobów unikania potencjalnych konfliktów poprzez świadome eliminowanie barier komunikacyjnych
- Zrozumienie, wdrożenie i rozwój zasad efektywnej współpracy w zespole

- Umiejętność kodowania i dekodowania komunikatów werbalnych i niewerbalnych
- Wykorzystywanie efektu pierwszego wrażenia do podnoszenia efektywności komunikowania się
- Jak identyfikować i unikanikać stereotypów będących barierami komunikacyjnymi
- Jak niwelować bariery komunikacyjne
- Jak wzmacniać przekaz werbalny za pomocą komunikatów niewerbalnych
- Interpretować i na co uważać przy interpretacji mowy ciała
- Jak tworzyć atmosferę współpracy w zespole
- Jak wykorzystywać postawy rywalizacyjne do wzmacniania ducha współpracy

Korzyści ze szkolenia

Program szkolenia

1. Wprowadzenie

- co to znaczy „komunikować się”
- kiedy i jak komunikujemy się

2. Komunikacja w organizacjach

3. Pierwsze wrażenie

- siła pierwszego wrażenia
- pułapki pierwszego wrażenia
- pierwsze wrażenie jako kluczowy element rozpoczynania procesu komunikacji z Klientem

4. Aktywne słuchanie

5. Kanały komunikacji

- treść (*słowa*)
- forma (*ton głosu*)
- mowa ciała (*komunikacja niewerbalna*)

6. Komunikacja niewerbalna

- stereotypy związane z interpretacją mowy ciała
- rzeczywiste znaczenie gestów i sygnałów niewerbalnych
- wzmacnianie wiarygodności przekazu za pomocą mowy ciała

7. Pułapki psychologiczne w komunikacji i sposoby ich unikania

- Zmysły i ich systemy reprezentacji:
 - „wzrokowiec”
 - „słuchowiec”
 - „kinestetyk”

8. Dostosowanie stylu komunikacji do typu temperamentu rozmówcy

9. Tworzenie i przestrzeganie reguł współpracy w zespole – fabularna gra szkoleniowa

10. Czy współpraca jest zawsze pożądana?

11. Zasady dobrej współpracy pomiędzy wszystkimi członkami organizacji

12. Etapy budowania zespołów

13. Fazy rozwoju grupy i ich zakłócenia



- mini wykłady,
- wykłady interaktywne,
- scenki sytuacyjne,
- praca z kamerą video,
- ćwiczenia indywidualne i zespołowe,
- autorska fabularna gra szkoleniowa

Powyższy program szkolenia jest autorskim programem trenera/partnera Centrum Edukacji i Biznesu. Wszystkie materiały chronione są prawami autorskimi ich autorów i właścicieli. Kopiowanie, modyfikowanie oraz transmitowanie elektronicznie lub w inny sposób, powielanie, wykorzystywanie i dystrybucja zawartych tu materiałów dozwolona jest wyłącznie za zgodą właściciela.