Podstawy efektywnej komunikacji interpersonalnej w organizacji Lean

# Terminy szkolenia

* 2-3 września 2024 Online
* 4-5 listopada 2024 Warszawa

# Opis szkolenia i cel

*Zapytano trzech robotników w fabryce, co robią? Pierwszy odpowiedział, że maluje płaskowniki, drugi - że montuje ramę, trzeci - że buduje najlepszy kombajn w Europie.*

Efektywna komunikacja wewnątrz firmy zwiększa zaangażowanie pracowników i zmniejsza ich opór wobec zmian, wręcz angażując ich w proces niekończącego się doskonalenia. Stanowi podstawę zasadniczych funkcji organizacji, takich jak sprawowanie kontroli, motywowanie oraz informowanie. Pracownicy, którzy wiedzą, co dzieje się w firmie, jakie są planowane działania i kto będzie za co odpowiedzialny, czują się szanowani i traktowani poważnie. Ich podejście do wykonywanych zadań jest wówczas znacznie bardziej solidne.

**Dlaczego prawidłowa komunikacja jest ważna?**

1. Pracownicy muszą przekazywać efektywnie informacje, aby nawiązać wzajemne stosunki, w przeciwnym razie będą narażeni na stres, poczucie alienacji, rozczarowanie i odrzucenie przez innych.
2. Nabywanie wiedzy od innych współpracowników i przełożonych oraz ciągłe uczenie się w oparciu o cudze doświadczenia ma znaczący wpływ na osiąganie sukcesów własnych.
3. Umiejętności efektywnego komunikowania się w otoczeniu zawodowym pomagają w budowaniu kontaktów w atmosferze zaufania, otwartości i szacunku dla innych oraz siebie samego.
4. Poznanie podstawowych technik komunikacji pozwala na obronę siebie w sytuacjach trudnych oraz radzenie sobie z atakiem, krytyką i odrzuceniem w kontaktach wewnątrz i na zewnątrz firmy.

* rozwijanie pro aktywnych postaw interpersonalnych i komunikacyjnych w pracy liderów LEAN,
* przekazanie niezbędnej wiedzy i trening umiejętności komunikacyjnych podnoszących efektywność w realizacji zadań wynikających z kultury organizacyjnej LEAN.

Warsztaty w praktyczny sposób przygotowują uczestników do pełnienia ról przywódczych pozwalających na budowanie dobrych relacji z pracownikami. Liczne ćwiczenia i przykłady uczą metodycznego rozwiązywania problemów w kontaktach międzyludzkich w firmie. Idea KAIZEN wymaga od liderów umiejętności eliminowania trudności związanych z wprowadzaniem ciągłych zmian. Dlatego warsztaty kształtują również umiejętności zapobiegania i rozwiązywania konfliktów wynikających z niezrozumienia celów, strachu przed „nieznanym” czy też wzajemnych animozji i niechęci.

# Korzyści dla uczestników

* znajomość metodyki rozwiązywania konfliktów w kontaktach międzyludzkich,
* ukształtowanie u uczestników umiejętności zapobiegania konfliktów wynikających z niezrozumienia celów, strachu czy niechęci,
* wiedza na temat autorytetu lidera Lean,
* poznanie sztuki perswazji i przekonywania,
* pozyskanie umiejętności do asertywnej odmowy.

# Czas trwania

16 godzin dydaktycznych - 2 dni

# Program szkolenia

1. Wprowadzenie:
   * poznajmy się – „Interview” – zadanie interaktywne,
   * czym jest Lean?
   * nasze silne i słabe strony: „Mur kompetencji” w organizacji Lean,
   * profil kompetencji indywidualnych i zespołowych a koncepcja Kaizen,
   * Mini leksykon LEAN.
2. Zbudowanie modelu porozumiewania się oraz zasad dobrej komunikacji w organizacji LEAN:
   * „Strategia firmy na rynku konkurencyjnym” – gra fabularyzowana,
   * strategia wspólnoty celów w organizacji LEAN,
   * definicja komunikacji interpersonalnej – zasady, cele,
   * źródła problemów rozbieżności w komunikacji – modele, wartości, przekonania,
   * typowe bariery komunikacyjne w organizacji LEAN – Jak odwrócić piramidę?
3. Mentalność lidera KAIZEN:
   * gracz czy ofiara? – doświadczenie z grawitacją – ćwiczenie na forum,
   * postawa i nastawienie – filary efektywności w Gemba,
   * budowanie pozytywnych relacji, jako fundament porozumienia,
   * umiejętność oddzielania ludzi od problemu – zmiana mentalności z poszukiwaczy winnych na odkrywców rozwiązań,
   * co decyduje o moim podejściu do zadań LEAN?
   * strefa wpływu czy strefa troski? – kluczowa umiejętność analizy sytuacji – przygotowanie do stosowania narzędzi rozwiązywania problemów wg LEAN.
4. Kompetencje komunikacyjne w pracy liderów LEAN:
   * „Sprawa kryminalna w odcinkach” – zadanie zespołowe,
   * odróżnianie wyobrażeń i interpretacji od faktów,
   * rola lidera – koordynatora Lean,
   * działanie na podstawie niepełnych informacji,
   * przekazywanie informacji - precyzja w konstruowaniu komunikatów,
   * test JOHARY – w którym oknie siedzisz? – szanse i zagrożenia w komunikacji lidera LEAN.
5. Autorytet lidera Lean – czy można się tego nauczyć?
   * „Test Millgrama” – rola komunikacji w budowaniu autorytetu,
   * komunikacja niewerbalna i jej wpływ na relacje z podwładnymi i przełożonymi,
   * atuty komunikacyjne w służbie liderów KAIZEN,
   * inteligencja emocjonalna – jak panować nad emocjami własnymi i wpływać na emocje innych?
   * test inteligencji emocjonalnej – zadanie na forum zespołu.
6. Inteligencja społeczna w organizacji Lean:
   * podstawy pozytywnych relacji w pracy zespołów produkcyjnych,
   * zadanie symulacyjne – praca w podzespołach – wnioski do dalszej pracy,
   * postawa i nastawienie w sytuacjach konfliktowych,
   * jasne i konkretne cele i zadania jako podstawa efektywności,
   * nastawienie na realizację celów produkcyjnych i rozwiązywanie problemów,
   * oddziel człowieka od problemu.
7. Komunikacja interpersonalna w praktyce:
   * „Skomplikowana konstrukcja” – gra symulacyjna, zarządzanie informacją i efektywny przekaz,
   * kontakt na poziomie werbalnym,
   * spójność komunikacji werbalnej i niewerbalnej,
   * zakazane zwroty i wyrażenia w komunikacji zawodowej,
   * umiejętność dostosowania się do różnego stylu komunikacji podwładnych i przełożonych.
8. Umiejętność słuchania i przekazywania informacji – sztuka perswazji:
   * „Historia pewnego zwierzaka” – zadanie na forum,
   * aktywne słuchanie – nasza definicja,
   * dlaczego warto słuchać?
   * jak skutecznie perswadować?
   * parafraza i klaryfikacja, jako narzędzia precyzujące przekaz,
   * otwórz się i słuchaj! – scenki sytuacyjne.
9. Zbieranie informacji:
   * umiejętność zadawania pytań – rodzaje pytań i ich zastosowanie,
   * odkrywanie potrzeb i kryteriów decyzyjnych rozmówcy,
   * zadawanie pytań – jako sposób na kierowanie rozmową i uwagą rozmówcy.
10. Asertywność i empatia w pracy lidera KAIZEN:
    * „Dramatyczny lot balonem” – strategiczne decyzje lidera i zespołu – zadanie symulacyjne,
    * zrozumieć drugą stronę – wejdź w buty podwładnego lub przełożonego,
    * typowe zwroty i zachowania empatycznego lidera,
    * zasady wyrażania własnego zdania w granicach nie naruszających praw i terytorium psychicznego innych ludzi,
    * budowa modelu wyrażeń asertywnych.
11. Elementy komunikacji w praktyce LEAN:
    * zarządzanie wizualne czyli…?
    * 5S i zarządzanie wizualne,
    * kanban w naszej firmie,
    * spotkania informacyjne w obszarach,
    * tablice i matryce informacyjne,
    * oznaczenia obszarów, komunikaty BHP,
    * gospodarka magazynowa, stany min i max,
    * komunikacja w zespołach Kaizen,
    * przykłady zasad komunikacji zgodnych z Lean w naszej firmie.
12. Jak komunikować w czasie wdrażania narzędzi Lean? – sztuka perswazji i przekonywania:
    * dlaczego powinniśmy przestrzegać zasad 5S?
    * jak wdrażać nowe standardy pracy?
    * korzyści dla firmy i pracowników przy realizacji koncepcji Kaizen,
    * co się stanie jeżeli nie wdrożymy skutecznego systemu sugestii w firmie?
    * jak możemy wygrywać z konkurencją ograniczając MUDA we własnych obszarach pracy?
    * narzędzia do diagnozy i rozwiązywania problemów – dlaczego musimy umieć z nich korzystać?
    * przezbrojenia wg SMED – co nam to daje?
    * sytuacje z mojego obszaru... - ćwiczenia.
13. Trudny podwładny, trudny szef – czyli z życia zaczerpnięte:
    * co się zdarzyło na jednym z wydziałów? – studium przypadku,
    * powody trudnych zachowań,
    * ludzie jak zwierzęta z bajki – rys psychologiczny (Od wściekłego psa po nieśmiałą łanię),
    * jak pracować z różnymi typami osobowościowymi?
    * scenki sytuacyjne – zamiana miejscami – podwładny/przełożony.
14. „Mini Fabryka Lean” – gra symulacyjna:
    * komunikacja wewnątrz i pomiędzy wydziałami w praktyce,
    * zdolność współdziałania na bazie poznanych zasad komunikacji.
15. Podsumowanie i wnioski:  nad czym powinniśmy pracować?
    * zadanie do wykonania na przyszłe warsztaty,
    * ocena warsztatu i certyfikaty.

# Harmonogram

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Harmonogram | Dzień 1 | Dzień 2 |
| Rejestracja uczestników | 9:45 - 10:00 |  |
| Zajęcia | 10:00 - 11:00 | 9:00 - 11:00 |
| Przerwa | 11:00 - 11:15 | 11:00 - 11:15 |
| Zajęcia | 11:15 - 13:00 | 11:15 - 13:00 |
| Obiad | 13:00 - 13:45 | 13:00 - 13:45 |
| Zajęcia | 13:45 - 15:00 | 13:45 - 15:00 |
| Przerwa | 15:00 - 15:10 | 15:00 - 15:10 |
| Zajęcia | 15:10 - 17:00 | 15:10 - 16:00 |

# Koszt inwestycji

Przy zgłoszeniu do 16 luty 2024r. obowiązuje cena 1390 zł. Po tym terminie koszt wynosi 1590 zł.

Cena dotyczy jednej osoby i zawiera: udział w szkoleniu, materiały szkoleniowe, obiad, przerwy kawowe, certyfikat ukończenia szkolenia\*.

Do podanej powyżej kwoty zostanie doliczony VAT w wysokości 23%.

Dla instytucji budżetowych i pozostałych firm, które szkolenie finansują w ponad 70% z środków publicznych, istnieje możliwość wystawienia faktury VAT bez podatku VAT (ze stawką zwolnioną).

Aby uzyskać taką fakturę należy:

* pokryć koszt szkolenia w przynajmniej 70% z środków publicznych,
* przesłać do nas podpisane oświadczenie o finansowaniu usługi szkoleniowej ze środków publicznych.

[Wzór oświadczenia do pobrania](https://pliki.progressproject.pl/pliki/img/common/oswiadczenie_o_finansowaniu_wzor_13.09.2019.docx)

# Kontakt

Zapraszamy do kontaktu,  
**Progress Project Sp. z o.o.**  
ul. Sosnowa 35  
05-807 Podkowa Leśna  
tel.: 22 460 46 00  
fax: 22 460 46 04  
email: [[email protected]](/cdn-cgi/l/email-protection)  
www.progressproject.pl