

ZARZĄDZANIE KOMUNIKACJĄ W ORGANIZACJI

AUTORSKI PROJEKT SZKOLENIOWO-COACHINGOWY

P R E S T I G E

EUROPEJSKIE CENTRUM KSZTAŁCENIA

Metoda I

Kiedy znasz swój problem

Krok Pierwszy

Rozpoznanie w firmie przy pomocy: ankiety lub/i rozmowy bezpośredniej z kluczowymi osobami.

Krok Drugi

Opracowanie szkolenia zawierającego wypracowanie przez grupę rozwiązań. Grup uczestników może być więcej, ale zawsze musi być określona zgodnie ze strukturą lub zadaniami/projektami.

Krok Trzeci

Sesje indywidualne zawierające informację zwrotną dotyczącą osobistych umiejętności komunikacyjnych.

Krok Czwarty

Raport o spójności komunikacyjnej zespołu, zalecenia konkretnych rozwiązań podnoszących efektywność komunikacyjną zespołu (ograniczenie konfliktów, skrócenie czasu, zwiększenie zgrania zespołu) w wyniku którego zostaną złożone:

propozycje rozwiązań systemowych np.: zmiana kompetencji stanowisk, opracowanie systemu raportowania łącznie z metodyką,

propozycje treningów sprzyjających skutecznej komunikacji w firmie np.: dla kadry menedżerskiej z zakresu przywództwa, dla menedżerów średniego szczebla z zakresu procesów grupowych czy też team building.

Metoda II

Kiedy czujesz, że coś jest nie tak, ale nie wiesz co

Krok Pierwszy

Szkolenie z podstaw skutecznej komunikacji w organizacji, które kładzie nacisk na zachowania człowieka działającego w określonej strukturze, uwarunkowaniach branży, specyfice pracy, produktu i usługi oraz klientów. Podczas szkolenia można zdiagnozować główne zatory i problemy w komunikacji. Warunkiem jest dobrze dobrana grupa uczestników.

Krok Drugi

Raport po szkoleniu ukazujący możliwości poprawienia płynności komunikacji w strukturze organizacji.

Krok Trzeci

Realizacja zaproponowanych rozwiązań po konsultacjach z kluczowymi osobami w firmie.



Uwaga:

Poszczególne moduły można realizować niezależnie od zaproponowanych metod, natomiast zależne jest to od aktualnych potrzeb organizacji oraz jej sytuacji.



Podczas realizacji Państwa projektu gwarantowany **ORGANIZATOR 5 D**
dedykowany | dyspozycyjny | decyzyjny | doświadczony | po prostu DOBRY

32

Tylko 32 proc. aktywnych zawodowo Polaków ufa informacjom przekazywanym im przez kierownictwo lub zarząd firm, w których pracują. W dużych organizacjach najczęściej źle funkcjonuje komunikacja pozioma, w mniejszych - pionowa. Daniel Goleman uważa, że wyniki finansowe firmy nawet w 30 procentach zależą od prawidłowej atmosfery pracy, a skuteczna komunikacja jest jej podstawą.



Celem jest zdiagnozowanie zatorów komunikacyjnych w firmie i pokazanie ścieżek wyjścia.

Rezultat dla Ludzi:

- pracownicy różnych szczebli zarządzania **mają świadomość przyczyn zatorów komunikacyjnych w firmie,**
- **wiedzą co robić,** żeby przeciwdziałać ich powstawaniu,
- **podnoszą swoje osobiste umiejętności** skutecznej komunikacji w środowisku zawodowym,
- **znają sposoby reagowania** w trudnych komunikacyjnie sytuacjach, w konkretnej strukturze konkretnej firmy.

Rezultat dla Organizacji:

- **wzrasta zaufanie do informacji przekazywanych przez kierownictwo,** co zwiększa efektywność działania pracowników (**nie ma tzw. plotek korytarzowych, zamiast spekulować, intrygować, komentować ludzie działają**),
- **pracownicy mają większą motywację** poza finansową do wysiłku (**ważna staje się współpraca,** koledzy, poczucie podmiotowości),
- **rośnie przywiązanie** pracowników do firmy,
- **wzrasta jej prestiż** w oczach całego zespołu.

Przypadek 1

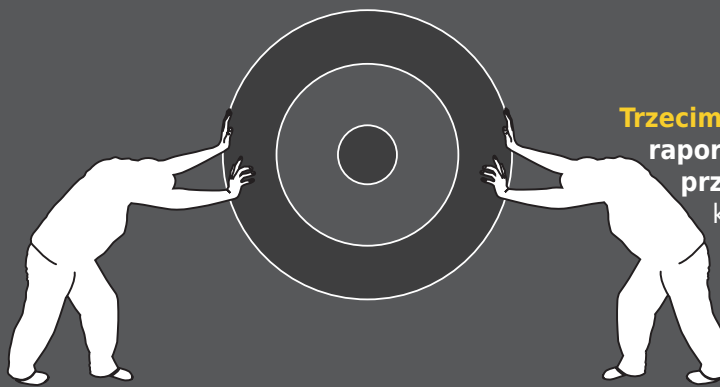
Branża: ENERGETYKA,
WYSOKA TECHNOLOGIA

Firma: jedna z kilku jednostek
w Polsce, marka globalna

Problem komunikacyjny:
brak porozumienia pomiędzy
pracownikami i kierownikami
działów, co **wydłuża czas realizacji**
zamówień, **komplikuje kontakty**
z klientami, psuje atmosferę w całej
firmie.

Dyrektor HR zwrócił uwagę
na narastający konflikt, który – jego
zdaniem – wynika z niezrozumienia
celów komunikacyjnych pomiędzy
działami.

W wyniku konsultacji, zaproponowane
zostało rozwiązanie, będące
kompilacją dwóch powyższych metod
podejścia do zarządzania informacją
w organizacji.



Trzecim krokiem było **opracowanie**
raportu wyjaśniającego
przyczyny powstawania
konfliktów oraz **proponując**
szkoleń
i konsultacji, które mogą
pomóc w skuteczniejszej
komunikacji w strukturze
firmy.

Wszyscy uczestnicy projektu mieli
podobny profil komunikacyjny,
więc istnieją podstawy do płynnego
porozumiewania się.

Przyczyną, która legła u podstaw
narastania konfliktu są niejasne
kompetencje i procedury, zwłaszcza,
że firma ma bardzo płaską strukturę
z równorzędnymi kompetencyjnie
funkcjami.

Rozwiązaniem było
uszczegółowienie zakresu
odpowiedzialności poszczególnych
stanowisk oraz zwiększenie
umiejętności komunikacji
interpersonalnej.

Przypadek 2

Branża: SAMOCHODOWA

Firma: przedstawiciel marki na rynek
Polski

Problem komunikacyjny:
nieporozumienia między działem
marketingu i public relations
a działem sprzedaży.

Kierownictwo zwróciło uwagę na małe
efekty działań marketingowych
i public relations.

Na przykład o promocjach czy
konkursach dział sprzedaży,
a konkretnie handlowcy dowiadywali
się często od klientów.

Mało tego, klienci mieli pretensje,
że kupili samochód dzień przed
wprowadzeniem ceny promocyjnej.

Pierwszym krokiem było
zbadanie przy pomocy ankiety oraz
bezpośrednich rozmów telefonicznych
sposobu docierania informacji
marketingowych i działań PR do
poszczególnych handlowców.

Następnie został **opracowany**
program szkolenia, podczas którego
pracownicy działu marketingu
i PR **ćwiczyli warianty**
komunikowania się z działem
handlowym oraz poszczególnymi
handlowcami.

Drugie szkolenie zostało
przygotowane dla
handlowców
i działu sprzedaży,
omawiające
znaczenie działań
marketingowych
i PR dla pracy
handlowca.

Krok trzeci był ewaluacją poziomu
znajomości przekazanych
w trakcie szkoleń treści
i umiejętności w formie testu.

Krok czwarty
zawierał raport z całości projektu.
Wyniki ewaluacji były pozytywne,
wzrosła wiedza o wzajemnych
potrzebach komunikacyjnych
obydwu działów firmy, wzrosło
zrozumienie specyfiki potrzeb,
komunikacja między nimi
stała się bardziej
merytoryczna, mniej
chaotyczna
i emocjonalna.



PRESTIGE EUROPEJSKIE CENTRUM KSZTAŁCENIA

tel.: 32 738 51 90 | tel./fax: 32 738 51 91 | e-mail: office@eck-prestige.pl | e-mail: szkolenia@eck-prestige.pl
<http://www.eck-prestige.pl>

opracowanie graficzne: mimm.studio@gmail.com | www.mimmstudio.deviantart.com