



Общество с ограниченной ответственностью
«Агентство развития образования взрослых»

ТРЕНИНГ

ЛОГИСТИКА ОТНОШЕНИЙ. ОРГАНИЗАЦИЯ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СОТРУДНИКОВ

Психологический тренинг по организации взаимодействия и настройке коммуникаций сотрудников внутри одного подразделения.

КОГДА НУЖЕН ЭТОТ ТРЕНИНГ?

Когда личные отношения сотрудников переносятся на рабочие. Симпатии-антипатии, обиды и конфликты негативно влияют на то, как сотрудники решают друг с другом рабочие задачи.

Когда у сотрудников:

- есть много накопившихся взаимных претензий друг к другу;
- есть нерешённые, затянувшиеся и скрытые конфликты;
- нет осознания своей доли ответственности за происходящее (виноват он, а не я);
- нет понимания, как решать возникающие конфликты, и нет умения делать это конструктивно;
- происходит нарушение границ и субординации;
- когда руководитель вынужден ежедневно вмешиваться и в ручном режиме решать вопросы взаимодействия на самом низовом уровне.

К ЧЕМУ ПРИВОДИТ ЭТА СИТУАЦИЯ, ЕСЛИ ЕЁ НЕ ИСПРАВЛЯТЬ?

К тому, что атмосфера в коллективе становится нездоровой и нервозной:

- образуются коалиции, которые начинают «дружить против друг друга»;
- вырастает нагрузка на руководителя, который должен тратить своё время на разборки и примирения;
- возникают сложности с формированием смен, так как приходится учитывать личные предпочтения сотрудников и думать о том, кого с кем можно ставить, а кого нет;
- плохо приживаются новички;
- усиливается текучка работников;
- возможны срывы поставок из-за несвоевременной комплектации машин.

Всё это повышает уровень стресса сотрудников, увеличивает риск ошибок и снижает производительность. В результате возможны даже сбои в работе склада, что приводит к срыву заказов и потере денег.

КАК ТРЕНИНГ МОЖЕТ ПОМОЧЬ РЕШИТЬ ЭТИ ПРОБЛЕМЫ И ИСПРАВИТЬ СИТУАЦИЮ?

Цели тренинга:

1. Вывести участников на осознание причинно-следственных связей.

Как моё поведение и мои отношения с другими коллегами влияют на результаты работы.

2. Выработать правила взаимодействия друг с другом.

Как мы договариваемся взаимодействовать друг с другом на работе. Что можно, а что нельзя. По каким «понятиям» будем жить.

Задачи тренинга

На тренинге, мы последовательно решаем следующие задачи:

- выводим сотрудников на осознание проблем в коммуникациях и взаимодействии;
- подводим каждого участника к формулировке этих проблем;
- подводим каждого участника к признанию этих проблем;
- подводим каждого участника к принятию своей личной ответственности за наличие данных проблем;
- совместно с участниками вырабатываем способы решения основных проблем в коммуникациях;
- договариваемся о правилах совместного взаимодействия;
- фиксируем эти правила на бумаге и подписываемся под ними.

Каким образом будет достигнут результат?

Цели и задачи тренинга будут достигаться не путём нравоучений и лекций, а путём практических упражнений и групповой работы.

Будут небольшие лекционные вставки (5-10 минут) на простых и понятных житейских примерах.

ПРОГРАММА ТРЕНИНГА

Этап 1. Вводный.

1. Знакомство, введение и цели тренинга.

1.1. Представление тренера и участников.

1.2. Обсуждение ожиданий участников и озвучивание целей тренинга.

ПРАКТИКУМ:

Упражнения на знакомство и снятие напряжения.

Арт-терапевтическое командное упражнение «Наша работа».

Результат этапа:

Знакомимся. Снимаем напряжение и тревогу. Даём участникам понимание, зачем они здесь. Вызываем интерес и включаем в работу.

Этап 2. «Каждая лошадь думает, что её поклажа самая тяжёлая» - анализ взаимоотношений на складе и вербализация проблем.

- 2.1. Характеристика отношений в коллективе.
- 2.2. Формулировка претензий, сбор жалоб и классификация недовольства.
- 2.3. Перечень основных конфликтов и проблем при взаимодействии с коллегами.
- 2.4. Причины проблем и конфликтов с точки зрения участников тренинга.
- 2.5. Признаки здорового и нездорового коллектива.

ПРАКТИКУМ:

Упражнение «Открытый микрофон». Упражнение «Корзина претензий». Упражнение «Идеальный коллектив».

Результат этапа:

Получаем видение картины участниками «как есть». Даём возможность высказаться. Даём возможность освободиться от напряжения. Снимаем конфликтный заряд. Классифицируем основные претензии друг у другу и составляем перечень конфликтных ситуаций. Вырабатываем признаки здорового коллектива: «Как бы нам хотелось».

Этап 3. «Те, кто не могут сварить суп, заваривают кашу» - природа, логика и причина конфликтов.

- 3.1. Принципы и законы развития конфликтной ситуации.
- 3.2. Причины возникновения, выгоды конфликтов.
- 3.3. Конфликт как способ реализовать важную потребность.
- 3.4. Эмоции как предвестник и индикатор конфликтной ситуации.
- 3.5. Кто виноват? Обоюдный вклад и ответственность сторон в конфликте.

ПРАКТИКУМ:

Упражнение «Ультиматум», упражнение «Конфликт в транспорте». Демонстрация с последующим анализом видеороликов (сюжеты из известных фильмов).

Результат этапа:

Даём понимание того, как и почему возникает конфликт. Объясняем законы развития конфликта и его последствия. Выводим участников на то, что ответственность в конфликте всегда 50/50.

Этап 4. «Кто виноват?» - анализ своего поведения на рабочем месте.

- 4.1. Как мы себя ведём - анализ поведения своего подразделения (смены).
- 4.2. Как я себя веду - анализ собственного поведения в конфликте.
- 4.3. В чём наша групповая и моя личная ответственность за ситуацию.

ПРАКТИКУМ:

Групповое упражнение «Мы и они», индивидуальное упражнение «Я и мы», упражнение «Самооценка», упражнение «Моя ответственность»

Результат этапа:

Выводим на осознание особенностей поведения своей смены и анализ индивидуального поведения: какие действия я совершаю и какие ошибки допускаю конкретно я в отношениях с коллегами? Выводим на осознание личной ответственности и собственного вклада в отношения в коллективе. Выводим на осознание границ и понимание того, каким образом участники нарушают границы, смешивая личные и рабочие отношения.

Этап 5. «Что делать?» - приёмы и способы выстраивания коммуникаций и взаимодействия внутри коллектива.

- 5.1. Эмоциональное напряжение в конфликте и техники его снятия.
- 5.2. Алгоритм действий в конфликтной ситуации.
- 5.3. Способы и приёмы, помогающие договариваться.

ПРАКТИКУМ:

Упражнение «Отследи эмоцию». Упражнение «Техники слушания», метафорическая деловая игра «Договорились».

Результат этапа:

Даём понимание того, как не допустить конфликтной ситуации, а если она возникла, то как её максимально эффективно разрешить.

Этап 6. «10 заповедей» - создание «Кодекса поведения на рабочем месте».

- 6.1. Выбор критериев правильного поведения.
- 6.2. Составление общего «Кодекса поведения на рабочем месте».
- 6.3. Создание «свода внутренних правил» - собственной (личной) программы изменений с учётом анализа своих ошибок и положений «Кодекса».

ПРАКТИКУМ:

Групповое упражнение «10 заповедей». Индивидуальное упражнение «Договор с собой»

Результат этапа:

Участники самостоятельно вырабатывают стандарт взаимоотношений в компании, те правила по которым планируют в дальнейшем жить и взаимодействовать на работе.

Разрабатывают свою личную программу изменений на ближайший месяц.

Этап 7. Завершающий

- 7.1. Подведение итогов
- 7.2. Обратная связь от участников.
- 7.3. Мотивация на изменения от тренера.

ПРАКТИКУМ:

Упражнение «Чемодан в дорогу». Упражнение «Комплимент»

Результат этапа:

Подводим итоги. Участники делятся впечатлениями и озвучивают результаты работы за день.

КАКИЕ ЕЩЁ РЕЗУЛЬТАТЫ ДАЁТ ТРЕНИНГ?

Для участников:

1. Меняют точку зрения. Начинают смотреть на ситуацию на складе шире и видеть её комплексно, а не только со своей личной эгоистичной позиции.
2. Приобретают видение общего результата работы и понимание своего личного вклада в этот результат.
3. Начинают осознавать границы личного и рабочего в отношениях. Выстраивать субординацию во взаимодействии на основании этих границ.
4. Начинают осознавать личную и групповую ответственность за результат работы.
5. Самостоятельно решают и договариваются о том, по каким правилам они будут взаимодействовать друг с другом.
6. Мотивационный, командообразующий эффект. Повышается лояльность к работодателю, укрепляется вера в компанию и чувство сопричастности.

Для руководителя:

1. Ваши сотрудники станут более осознанными.
2. Вы получите инструмент управления в виде «Кодекса поведения на рабочем месте», который можно будет разместить в виде плаката на складе, и на который можно будет ссылаться при возникновении конфликтных ситуаций. «Вы же сами решили, как должны себя вести, так не нарушайте свой кодекс и следуйте ему».
3. Социальный микроклимат и атмосфера в подразделении улучшится и оздоровится.
4. Работники будут более адекватно реагировать на факты некорректного общения со стороны коллег, а само взаимодействие станет менее конфликтным.
5. Вы начнёте тратить меньше времени на разборки и примирения.
6. Уменьшится необходимость спускаться на самый низший уровень управления и в ручном режиме наводить там порядок. Освободится время для решения более важных и стратегических задач.

ТАЙМИНГ ТРЕНИНГА

Продолжительность тренинга **16 часов (2 дня)**.

В 10:00 начало работы.

В 18:00 – окончание работы

Предусмотрен часовой перерыв на обед и два пятнадцатиминутных перерыва. Один до, а второй после обеда.

ПРЕДТРЕНИНГОВАЯ ДИАГНОСТИКА

Желательно проведение предтренинговой диагностики для последующей «настройки» тренинга.

Методы:

- анкетирование участников и руководителей;
- интервью с руководителями и кладовщиками;
- интервью с самыми сложными и конфликтными участниками.

ПОСТТРЕНИНГОВЫЙ ОТЧЁТ

После тренинга будет предоставлен отчёт о том, как строилась работа и что происходило на тренинге.

Отчёт также будет включать в себя:

- Обозначение сильных сторон группы и зон её развития.
- Индивидуальные характеристики работы участников группы с анализом их влияния на работу команды (как конструктивного, так и негативного).

ПОСТТРЕНИНГОВОЕ СОПРОВОЖДЕНИЕ

Для того, чтобы результат, полученный на тренинге закрепился и не слился в ежедневном потоке дел, через месяц после тренинга нужно провести оценку результатов тренинга. Она включает в себя:

- анкетирование участников;
- проведение посттренинговых встреч.

На встречах будут разбираться возникающие ситуации и проводиться работа над ошибками.

ТРЕНЕР



Павел Панько

Эксперт в области психологии коммуникаций и взаимодействия людей; управления персоналом; разработки и внедрения сервисных стандартов и стандартов продаж; обучению soft-skills.

[Подробнее →](#)