



MATERIAŁY SZKOLENIOWE

**ĆWICZENIA DO DRUKU
NA SZKOLENIE ONLINE**

MOTYWACJA I ZARZĄDZANIE ZESPOŁEM



IKP Szkolenia



KLUCZOWE ZASADY MOTYWOWANIA I ZARZĄDZANIA ZESPOŁEM.

Zapisz Twoje ważne wnioski:

Psychologia motywacji.



Motywatory i demotywatory.

Strefa wpływu w motywowaniu i zarządzaniu zespołem.

Odpowiedz na pytanie: jeżeli strefa wpływu wynosi 100%, jak podzielisz % Twojego udziału w tej sytuacji? 60% do 40%? 70 %do 30%?

Podziel % wpływu:	
Co jest poza Twoją kontrolą? Co zaakceptujesz?	Co możesz zrobić? Twoje działania?

Ważne wnioski:



Notatki.

Przepis na motywowanie zespołu:



Zasady zespołowe, czyli standardy „funkcyjne”.

Instrukcja: wypracuj z zespołem listę standardów, które będą stanowiły Wasz kodeks działania.

Etap 1: Jakie standardy będą Ci potrzebne, aby zespół osiągał cele jakościowe i ilościowe?

Etap 2: Jakie zasady i zachowania będą stanowiły Wasz kodeks?

Expose szefa zespołu i zasady przywódcze.

Instrukcja: ustal Twoje zasady, co szczególnie doceniasz, czego wymagasz oraz co Ty jako lider wnosisz do zespołu.

Wstęp

Moja oferta dla zespołu, czyli odpowiedź na pytanie „Dlaczego warto być w moim zespole?”

Pomagam Wam w ...

Moje zasady i wartości – czego wymagam i za co rozliczam pracowników:

Oczekuję / wymagam ...

Nagrody - za co chwałę, co doceniam, za co dam nagrodę:

Doceniam/ nagradzam ...

Podsumowując ...



Budowanie zaangażowania w zespole.

Konstruktywna informacja zwrotna, wzmacnianie zaufania i zaangażowania.

Komunikaty wzmacniające, które warto stosować:

- Jestem z Ciebie dumny
- Lubię z Tobą pracować
- Mam do Ciebie zaufanie
- Doceniam Twoje zaangażowanie
- Cenię ludzi takich jak Ty, którzy dotrzymują słowa
- Praca z Tobą to przyjemność/ / cieszę się że mam Cię w swoim zespole
- Twój wkład pracy jest nieoceniony/ Twoja postawa godna naśladowania
- Tak trzymaj! Świetna robota!

Wybierz 2 dowolnych pracowników z Twojego zespołu, których chcesz pochwalić. Wypisz, za co ich doceniasz. Następnie zapisz słowa, jakimi chcesz przekazać informację.

1 pracownik:

Wzmocnienie/docenienie za:

Słowa, jakich użyję:

2 pracownik:

Konstruktywna pochwała/ docenienie za:

Słowa, jakich użyję:

Ważne wnioski:



Motywująca komunikacja. Plan rozmowy.

Cel prowadzenia rozmowy	
Przywitanie zespołu	Drogi Zespole ...
Realia – gdzie jesteśmy teraz?	Teraz sytuacja wygląda tak, że ..
Obraz efektu - latarnia	Potrzeba, aby było tak ... Mamy osiągnąć ... To ważne, ponieważ ... Brak zmiany grozi ...
Sposób – jak tam dopłyniemy?	Widzę to w następujący sposób ... Przeszkody do pokonania ...
1 krok	Od czego zaczniemy? Jaki będzie pierwszy krok? Kto będzie brał udział? Kto jest potrzebny? A później?
Check (sprawdzenie)	Jak się umówimy na sprawdzenie? Do kiedy to zakończycie? Jak się umawiamy?
Efekt spotkania:	

Opracowanie na podstawie Błaszczak E. *Angażujący lider*

Spodziewane zastrzeżenia zespołu:



Delegowanie zadań i zapobieganie problemom.

Pułapki delegowania:

Efektywna komunikacja:



Asertywna komunikacja z zespołem

Wyraż Twoje dobre intencje odnośnie pracownika stosując konstrukcję: intencja + wyjaśnienie działania.

Wskazówka: do wyjaśnienia działania użyj zwrotów ...i dlatego/ i tak mogę pomóc/ i w tym mogę pomóc itp.

Rodzaj intencji np. „moją rolą jest...”	Przykładowe zdania wyrażające Twoje intencje
	... i dlatego
	... i dlatego

Asertywne A - B- C

Konstrukcja: To, że ...A ...nie znaczy, że B ... a jedynie C

Przykład: To, że klienci czasem nie odbierają, nie znaczy, że to zadanie jest bez sensu, a jedynie to, że masz chwilę gorszej odbieralności, która pewnie zaraz minie.

Sytuacja	Przykładowe asertywne „a-b-c”



Konstrukttywne rozmowy korygujące negatywne zachowania.

Kanapka dwuwarstwowa: pozostawianie z informacją do przemyślenia.

Model kanapki dwuwarstwowej jest skuteczny wobec doświadczonych pracowników, ale i odpornych na krytykę, u których jest szczególnie ważne „pozostawienie ich” z informacją o konieczności korekty pewnych działań.

- + Widać, że byłeś zaangażowany w rozwiązanie problemu klienta i podjąłeś odpowiednie działania
- Powinieneś jednak uważniej słuchać jego uwag i nie przerywać jego wypowiedzi.

Opracuj własny tekst udzielania informacji zwrotnej zgodnie z techniką Kanapki dwuwarstwowej.

Opisz problematyczną sytuację:

Udziel pracownikowi informacji:

+ „to dobrze”

- „popraw”

ZEEPO: pokazywanie konsekwencji działań

Model "ZEEPO" sprawdza się w czasie prowadzenia rozmowy dyscyplinującej, kiedy potrzebujemy udzielić negatywnej informacji zwrotnej:

Z - zachowanie - wyjaśnij, co się stało

E - efekty-przedstaw rezultat tego zachowania

E - emocje – powiedz, jakie to zrobiło wrażenie na Tobie i na innych

P - przyszłość - ustal z pracownikiem zmiany na przyszłość.

O - odpowiedzialność – oddanie strefy wpływu. Uwaga! Ten etap przy negatywnej informacji zwrotnej musi być ustalony wspólnie z uczestnikiem.

Przykład:

Z - Ewa, zauważyłam, że w 5 rozmowach z klientami rozmowach nie zastosowałaś empatii

E - to spowodowało, że masz negatywną ocenę w badaniu tajemniczy klient

E - co wywołuje moją frustrację, ponieważ wcześniej nie miałaś z tym problemu

P - w związku z tym oczekuję, że będziesz stosować się do ustaleń.

O - W jaki sposób możemy do tego doprowadzić?



Opracuj własny tekst udzielania informacji zwrotnej zgodnie z techniką ZEEPO.

Opisz problematyczną sytuację:

Udziel pracownikowi informacji:

Z

E

E

P

O

Ważne wnioski:



Interwencje menedżerskie – sytuacje trudne w zarządzaniu zespołem.

Interwencja zespołowa zgodnie z zasadą menedżerską “wspieram i wymagam”

Opis trudnej sytuacji z zespołem:

Podziel % udział w sytuacji (Twój i zespołu):	Wspieraj (podejmij działania wspierające):	Wymagaj (podejmij działania egzekwujące/dyscyplinujące):

Komunikaty asertywne, wspierające lub korygujące „+/-”

Komunikat ZEEP dla zespołu:

Z
E
E
P
O

Ważne wnioski:



Podsumowanie Szkolenia

Zapisz Twoje najważniejsze wnioski podsumowujące szkolenie:

Mój plan działania po szkoleniu: