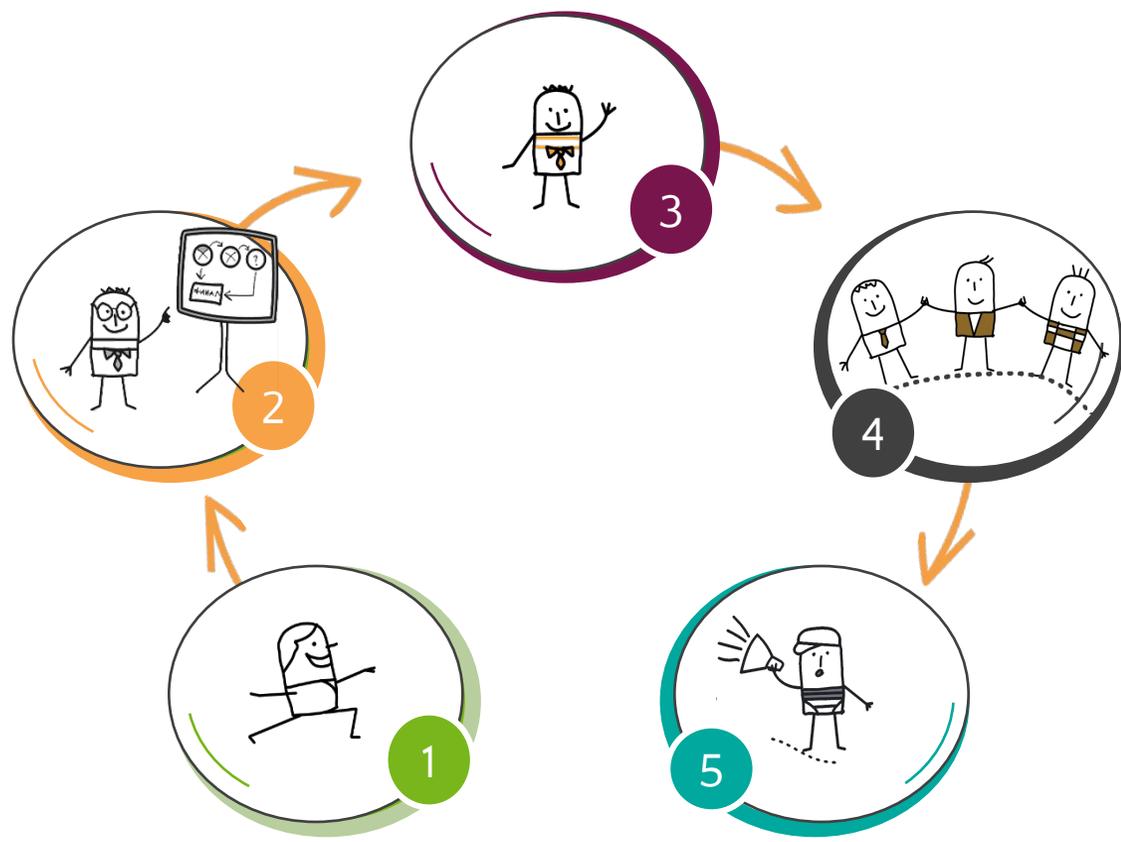


Тренинг Управленче ская 1 ЧАСТЬ коммуникац ия

ПОЧТА
РОССИИ

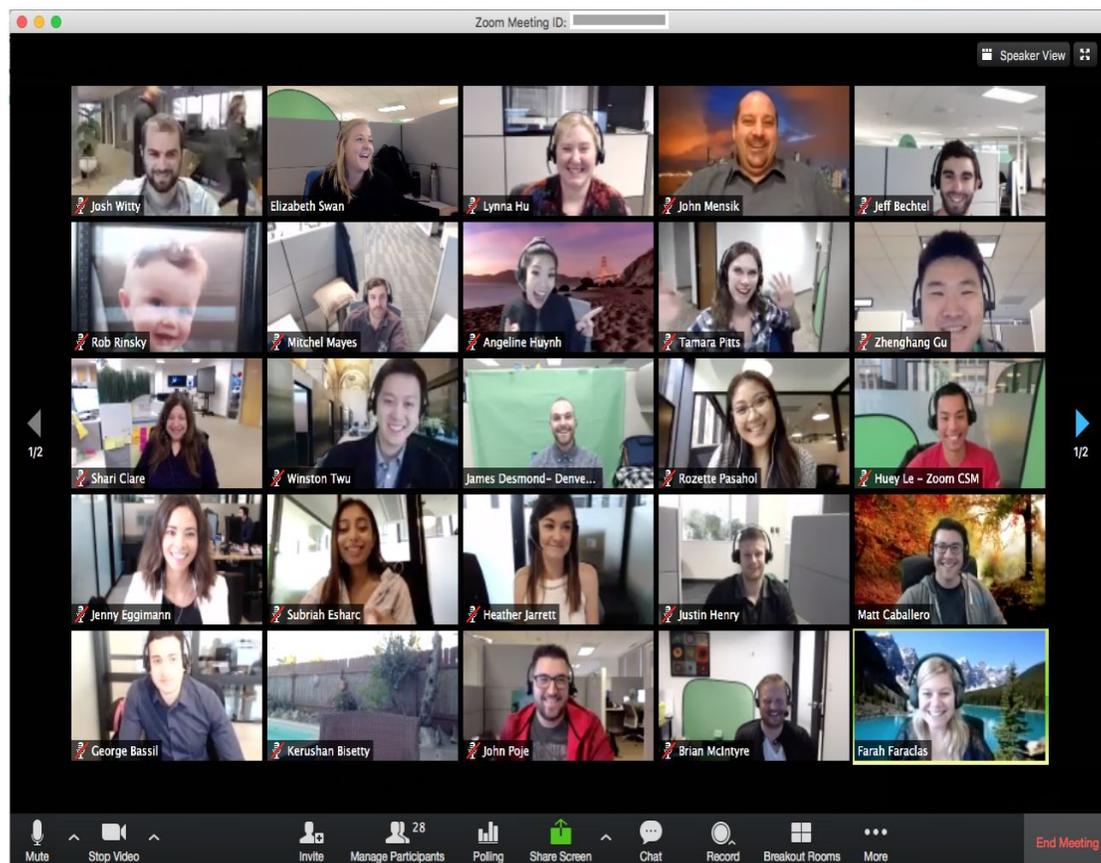


Модульная программа «Управленческий цикл»



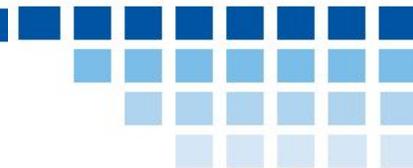
МОДУЛЬ 1. Эффективный менеджмент	МОДУЛЬ 2. Управленческое планирование	МОДУЛЬ 3. Руководство и организация	МОДУЛЬ 4. Формирование команды	МОДУЛЬ 5. Контроль
---	--	--	---	------------------------------

Правила работы



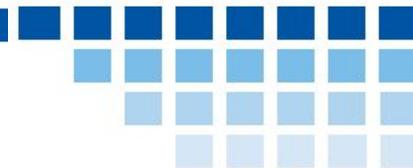
- Активное участие
- Микрофоны включаем, только когда говорим
- Включить камеру
- Если все молчат - ведущий выбирает докладчика
- Если возникают вопросы - пишем в чат
- Если ведущий «исчезает» по техническим причинам - спокойно ждем «возвращения»
- Всегда называем себя, прежде чем начать говорить.

Актуализация



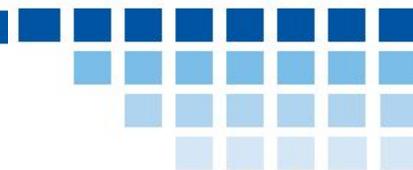
Что является главным ресурсом
руководителя?

Актуализация



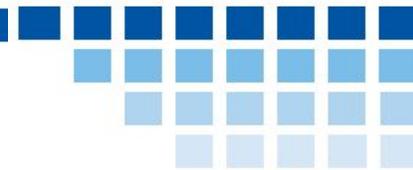
Главный ресурс
руководителя-
люди

Актуализация



Какие виды коммуникации есть в арсенале руководителя?

Стили коммуникации



Директивная



Поддерживающая



Содержание тренинга



В течении тренинга мы разберем

1. Малый разговор и экспертные зоны
2. Управленческий контекст
3. Директивная коммуникация
4. Удержания управленческого контекста с новым сотрудником
5. Поддерживающая коммуникация

Знакомство



После того, как тренер назовет Ваше имя, включите микрофон и ответе на следующие вопросы:

- Как вас зовут
- Из какого вы города
- Ваша должность
- Ваше хобби

05:00

Применение инструментов

Обсуждение пройденного



- Какие изменения в целом вы наблюдаете в вашей работе?
- Что уже применяете?
- Что из инструментов интересно, но пока не применяете?
- Возможно, есть ощущение, что не разобрались в чем-то до конца и нужно что –то прояснить?



управленческий контекст.

Директивная

и поддерживающая коммуникация

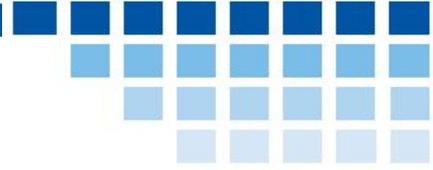
Малый разговор



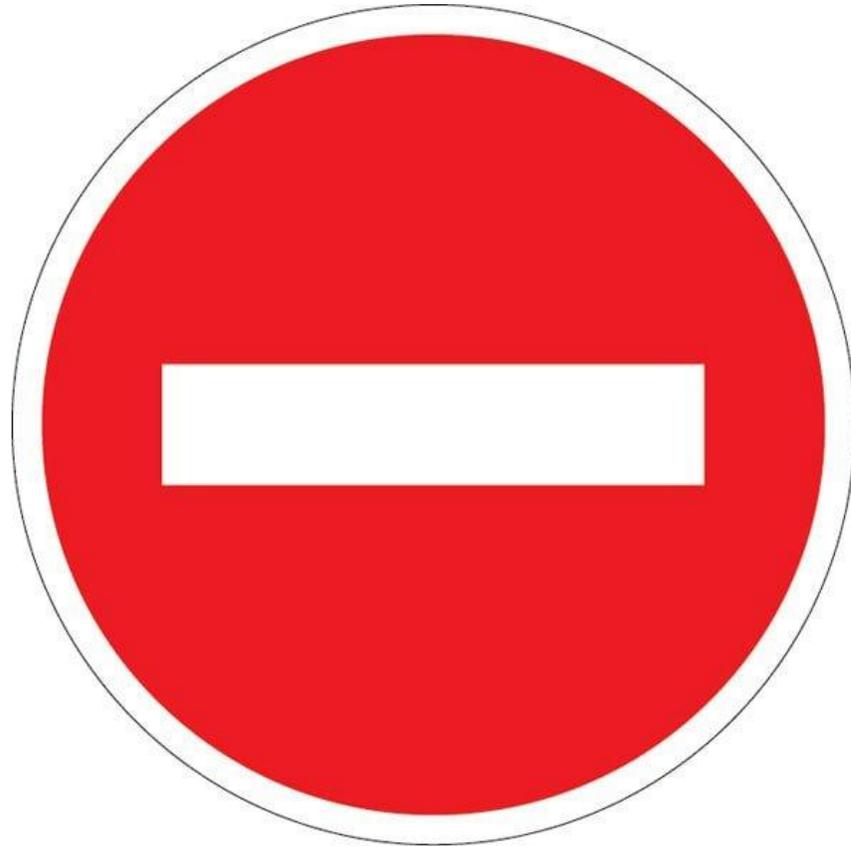
Малый разговор — краткий разговор на отвлечённую тему, который должен расслабить сотрудника, переключить его внимание, настроить его на деловой разговор.
МР следует проводить в экспертной зоне партнёра.

Экспертные зоны — области, в которых человек:

- является экспертом
- считает себя экспертом
- хочет экспертом стать



Запрещенные темы Малого разговора



Малый разговор

Запрещенные темы Малого разговора

- Религия
- Национальность
- Политика
- Спорт (в основном командные виды)
- Личные аспекты жизни человека, которые он не озвучивает сам (семья, здоровье, деньги, дети и т.д.)

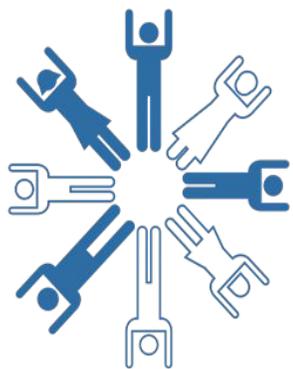


Запишите запрещенные темы в тетрадь стр. 7



Мои экспертные зоны

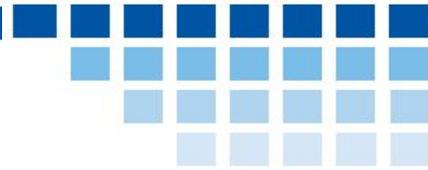
Упражнение



- Вы будете объединены к мини-группы
- В сессионном зале поделитесь друг с другом своими экспертными зонами (1 минута на человека)
- Слушая одного из членов команды задавайте уточняющие вопросы: Как он проводит время в рамках своих интересов? Что именно ему нравится в том или ином деле? (2 минуты)
- Сформулируйте гипотезы о мотиваторах друг друга, озвучьте их в команде и запишите в РТ на стр.7

12:00

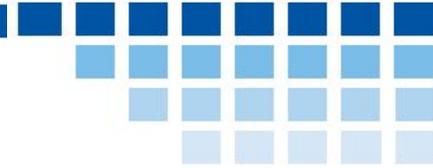
Управленческий контекст



Что такое управленческий контекст?

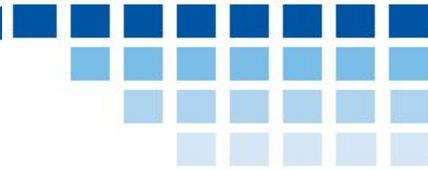
- Поставьте знак поднятой руки в чат, если готовы ответить на этот вопрос
- После того, как тренер назовет ваше имя - включите микрофон и озвучьте ответы

Управленческий контекст



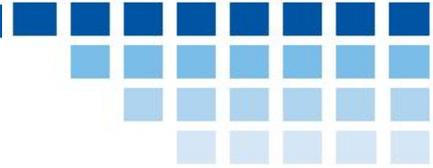
- Контекст - это разные роли и правила поведения в той или иной коммуникации
- Управленческий контекст – взаимодействие между руководителем и подчиненным

Управленческий контекст



Какие роли существуют в этом контексте?
Чем задается этот контекст?

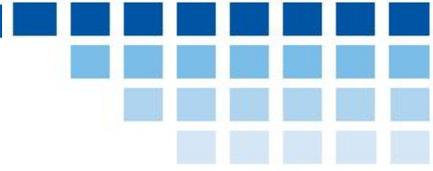
Управленческий контекст



1я роль – руководитель, правила –
ставить задачи

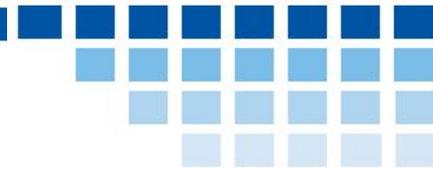
2я роль – подчиненный, правила –
выполнять задачи

Управленческий контекст



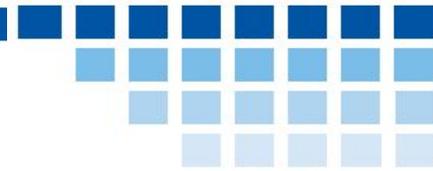
Какие еще контексты и роли могут быть у руководителя и сотрудника?

Управленческий контекст



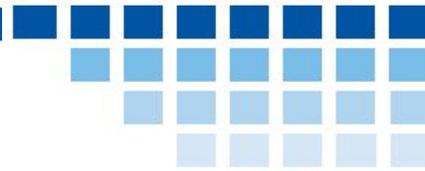
- Контекст обучения
- Роли учителя (наставника) и ученика

Уровни передачи рабочих задач



1. Уровень распоряжений
2. Уровень заданий
3. Уровень предложений.

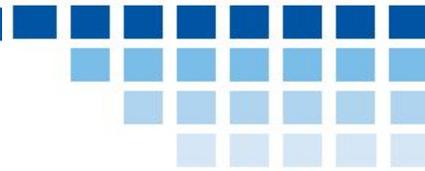
Уровень. Распоряжения



Задачи уровня распоряжения

- Что помните про них?
- Для чего мы их используем?

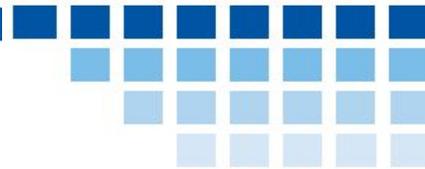
Уровень. Распоряжения



Задачи данного уровня:

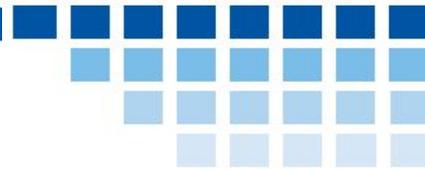
- Создать управленческий контекст
- Удержать контекст управления
- Вернуть контекст управления в случае перехвата

Уровень. Распоряжения



Какие существуют правила при выдаче распоряжения?

Директивная коммуникация. Распоряжения

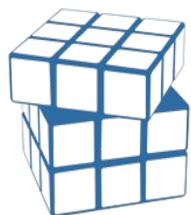


Правила

- Глагол в повелительном наклонении. Однозначная команда к действию
- Распоряжение должно быть несложное и в рамках функциональных обязанностей
- Каждое распоряжение выдается только после исполнения предыдущего

Выдача распоряжений

Упражнение

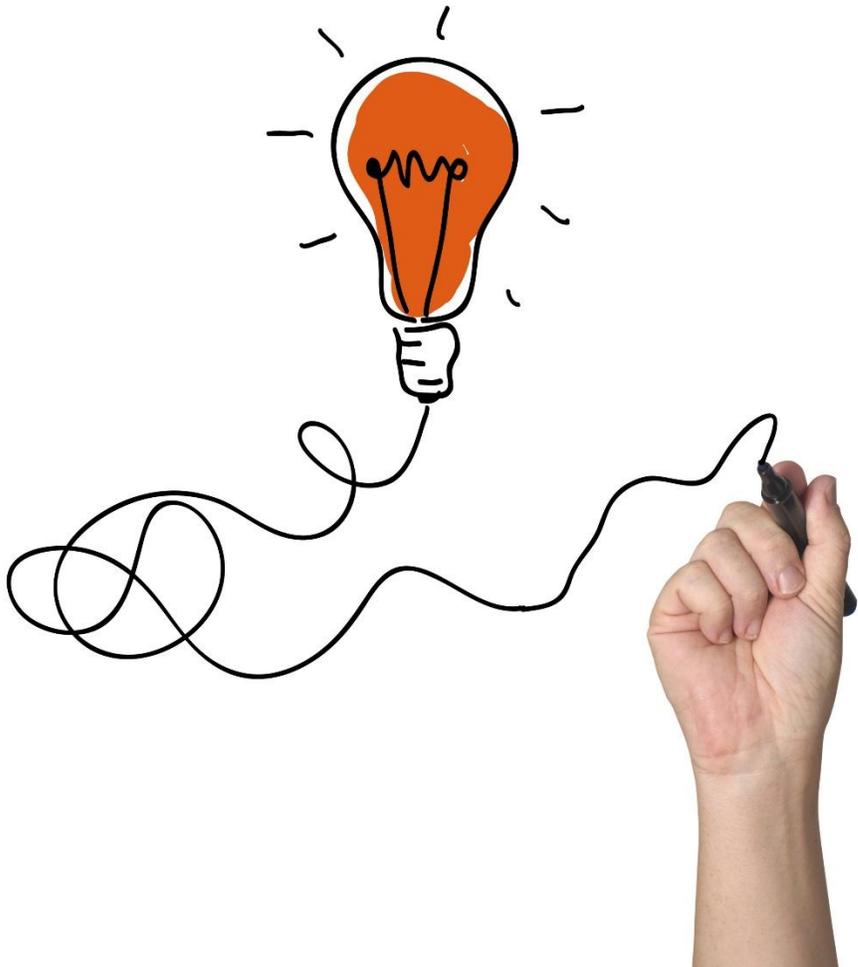
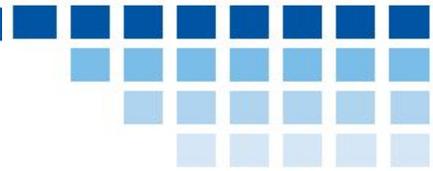


- Сформулируйте распоряжения для другого участника обучения (1 минута)
- После того, как тренер назовет ваше имя- включите микрофон, назовите имя участника кому адресовано распоряжение и дайте распоряжение



7:00

Обсуждение результатов упражнения

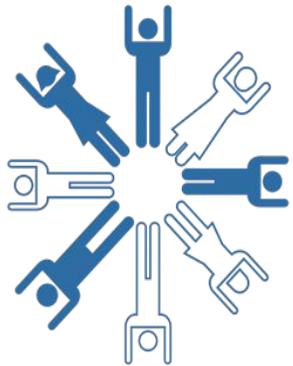
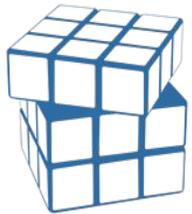


- Легко ли получилось формулировать задачи?
- Что вы заметили?
- На что обратили внимание?

Работа с отговорками – фразы

пресечения

Упражнение в парах



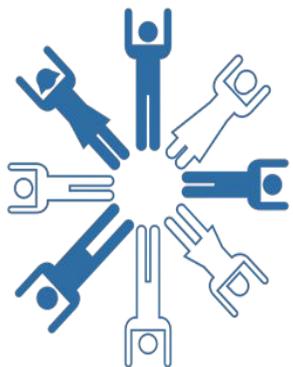
- Откройте РТ на стр. 9 и ознакомьтесь со списком отговорок
- Придумайте фразу-пресечения к каждой отговорке и зафиксируйте в своей тетради

10:00

Работа с отговорками – фразы

пресечения

Упражнение

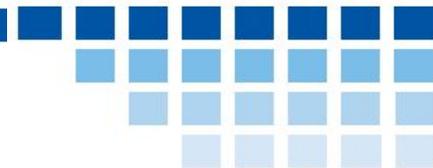


- Мы будем повторно озвучивать распоряжения друг другу
- При получении распоряжения используйте одну из отговорок
- Задача автора распоряжения пресечь отговорку

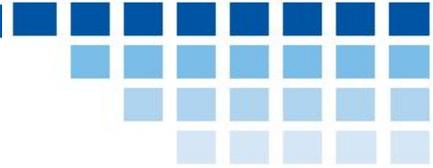
10:00



Кофе-брейк

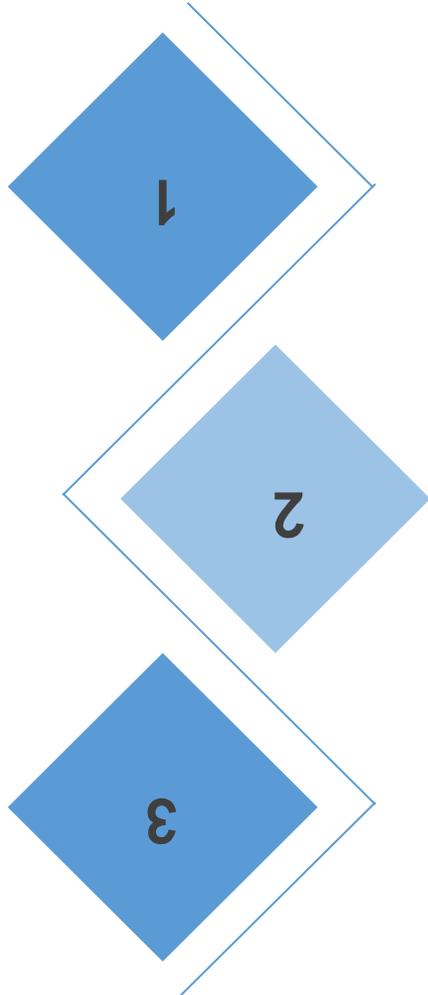
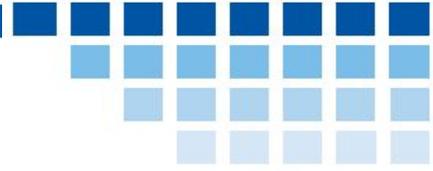


Инициация



Что такое инициация?

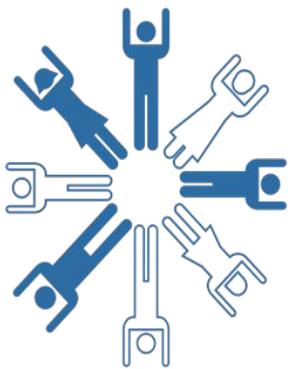
Алгоритмы инициации



- Знакомство руководителя с новым сотрудником
- Знакомство нового сотрудника с коллективом
- Знакомство руководителя с новым коллективом

Алгоритмы инициации

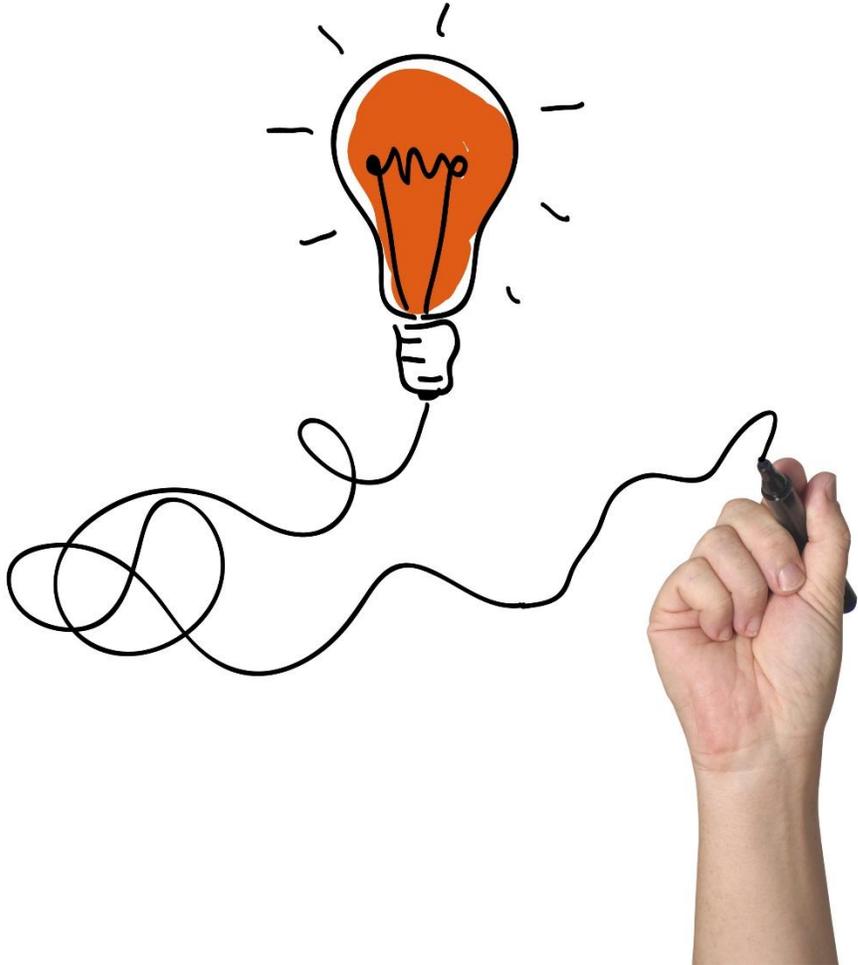
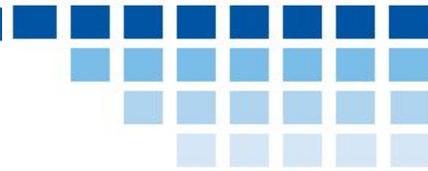
Упражнение



- Вы будете объединены в 3 команды
- Каждой команде достанется одна ситуация инициации
 - ✓ 1 команда - Руководитель и новый сотрудник
 - ✓ 2 команда - Новый сотрудник и коллектив
 - ✓ 3 команда - Новый руководитель и коллектив
- Подготовьте инсценировку инициации в рамках заданной ситуации (алгоритмы на стр. 10)
- По возвращении в общий зал покажите инсценировку группе

7:00

Обсуждение результатов упражнения



- Все ли сделали, что было нужно?
- Все ли получилось?
- Что бы вы сделали в следующий раз по-другому?

Алгоритмы

инициации

Знакомство руководителя с новым сотрудником



1. Фиксирование ролей (руководитель – подчиненный). Задать правила игры и объяснить внутреннюю иерархию
2. «Рамки и границы». Обозначить минимальные пределы работы сотрудника (его функционал, время и место работы)
3. Дать распоряжение (просто и легко выполнимое)

Алгоритмы инициации

Знакомство нового сотрудника с коллективом



1. Фиксирование ролей
2. Представление новичка коллективу (продажа нового сотрудника коллективу, коллектив – сотруднику)
3. Назначение опекуна
4. Распоряжение

Алгоритмы инициации

Знакомство руководителя с новым коллективом



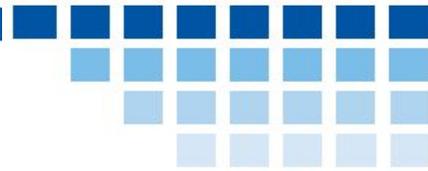
1. Представление управленца коллективу (руководителя представляют коллективу высшее руководство)
2. Рассказ нового руководителя о ближайших планах
3. Распоряжение

Директивная коммуникация. Задания



1. Чем отличается выдача заданий от распоряжений?
2. Какие существуют правила при выдаче заданий?
3. В каких ситуациях нам особенно важно получить подтверждение того, что сотрудник берет на себя ответственность?

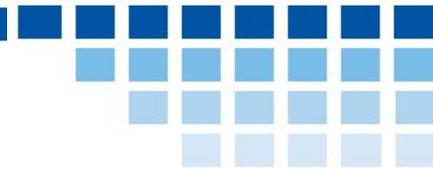
Директивная коммуникация. Задания



Правила

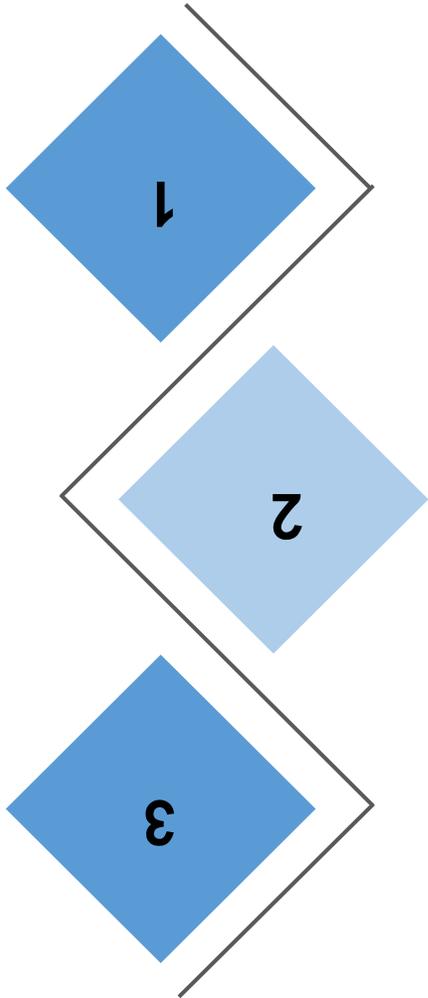
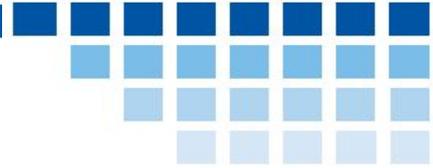
- Сотрудник должен взять на себя ответственность за конечный результат
- Способ выполнения задания выбирает сотрудник
- Можно давать следующее, когда взял ответственность за предыдущее

Базовые инструменты коммуникации



- **ТОЧКА**
- **РАЗВИЛКА**
- **УКАЗАТЕЛЬ**

Базовые инструменты коммуникации



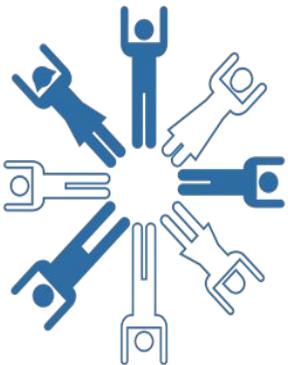
ТОЧКА — используется для фиксации информации, подтверждения готовности сотрудника взять на себя ответственность за выполнение задачи. Руководитель задает закрытый вопрос на принятие ответственности и в ответ должен получить подтверждение.

РАЗВИЛКА — открытые вопросы, которые побуждают сотрудника искать идеи для выполнения задачи. Применяются для возложения ответственности за выбор способа выполнения задачи.

УКАЗАТЕЛЬ — открытые вопросы, помогающие сотруднику проанализировать и сделать выбор способов, ресурсов, приоритетности действий. Чаще эти вопросы будут опираться на опыт в прошлом (почему так?) или апеллировать к значимости в будущем (зачем, с какой целью?).

Выдача заданий. Точка

Упражнение

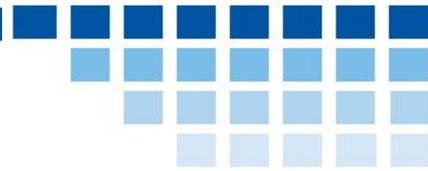


1 Этап. Отработка понимания инструмента «Точка».

- Вы будете объединены в тройки
- Придумайте в командах 4 вопроса-точки на проверку готовности сотрудника взять на себя ответственность за задачу (два — со словом «ответственность», два — без этого слова).

5:00

Вопросы на проверку готовности

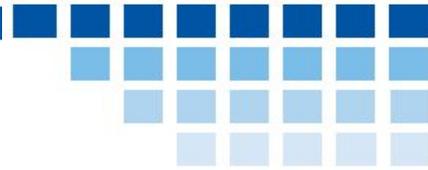


Дополните свой список вопросов другими примерами

- Ты берешь на себя ответственность?
- Можно считать тебя ответственным за это?
- За выполнение отвечаешь ты. Согласен?
- Ты берешься сделать это к такому-то времени?
- Ты уверен, что справишься с этим заданием к такому-то сроку?

- Сколько тебе нужно времени для этого проекта?
- Я правильно понимаю, что к этому числу я увижу результат?
- Ты гарантируешь выполнение?

Выдача заданий. Работа с отказами от ответственности



5 групп причин отказов

- ✓ Задание слишком объемное или сложное
- ✓ Невыполнимо, нереально
- ✓ Я занят
- ✓ Не умею / Делал только частично
- ✓ Не хочу



Выдача заданий. Работа с отказами от ответственности

Упражнение

2 Этап. Алгоритмы работы с отказами от ответственности.

- Объединитесь в 5 команд.
- Создайте в командах алгоритм работы с отказом на отговорку, которая вам досталась:
 - ✓ Задание слишком объемное или сложное
 - ✓ Невыполнимо, нереально

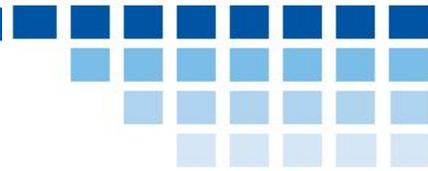
✓ Я занят

✓ Цель — привести сотрудника к его готовности брать на себя ответственность

✓ Не хочу **за выполнение задания.**

5:00

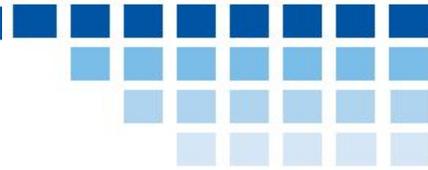
Алгоритмы. Работа с отговорками



Задание слишком объемное или сложное

1. Уточни, в чем сложность
2. Попроси разбить задачу на этапы
3. Рассматривайте каждый отдельно (развилка – указатель – точка)

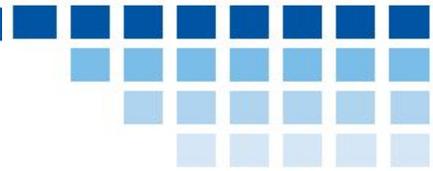
Алгоритмы. Работа с отговорками



Задание невыполнимое, нереальное

1. Уточни, что кажется невыполнимым
2. Дай задание на 2-3 варианта решения «невыполнимой» задачи
 - принес варианты подходящие: указатель – точка;
 - неподходящие: развилка – указатель - точка
 - не принес варианты (развилка – указатель – точка)

Алгоритмы. Работа с отговорками

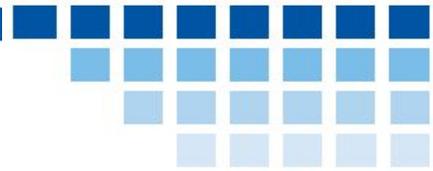


Я занят

1. Уточни, чем занят

- если не занят: задание – точка
- если занят, срок «терпит», - сдвигаем сроки в порядке приоритетности
- если занят, срок «не терпит» : пересмотр приоритетов / передача основного задания другому, маленькое задание остается на этом + точка

Алгоритмы. Работа с отговорками

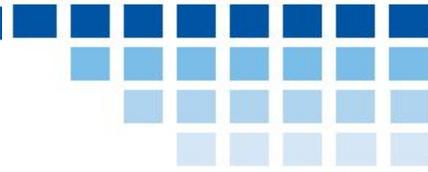


Не знаю / Не умею / Делал только частично

1. Уточни, что знает (развилка/указатель)

- знает/умеет: задание - точка
- не знает совсем: контекст обучения – управленческий контекст – распоряжение - точка
- частично знает: указатель - точка

Алгоритмы. Работа с отговорками

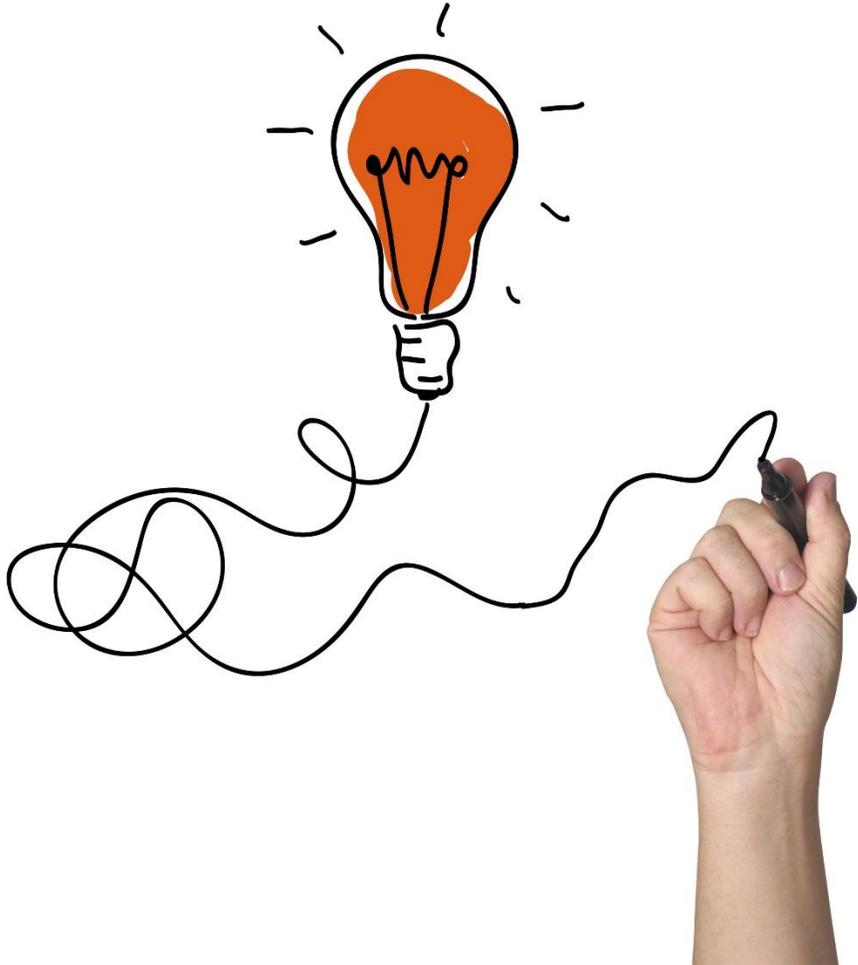
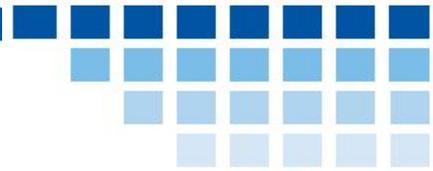


Не хочу

1. Уточни причину

- если 1-4 – действуй по алгоритму
- если саботаж, - «Правильно ли понимаю, что ты отказываешься».
- если саботаж продолжается – распоряжение об отказе

Обсуждение результатов упражнения



- Как вам упражнение?
- Сложно было ориентироваться с ответами на отговорки ?
- Разобрались, когда используем точку, развилку, указатель ?

Поведем итоги блока:



1. В чем разница между распоряжением и заданием?
2. В каком случае выдаются распоряжения? Какие правила при формулировке?
3. Когда выдается задание? Какие правила при выдаче задания

Подведение итогов тренинга



1. От 1 до 10 напишите насколько разобрались в теме
2. Что показалось самым интересным и полезным?
3. Что берете на заметку и готовы начать применять уже «завтра»?

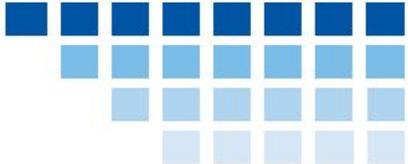
Что дальше?

2 часть Поддерживающая коммуникация

- Мотивация
- Проведение мотивационной беседы
- Ситуационное руководство
- Алгоритмы выдачи задач



Мы вас ЖДЕМ



**Спасибо за
внимание!**