

**W programie kursu „Sztuka dialogu - holistyczne zarządzanie komunikacją w zespole”
m.in.:**

Dla kadry zarządzającej oraz pracowników zgodnie z potrzebami określonymi dla danej grupy:

(Dla najlepszych efektów prowadzonego kursu zalecane jest, aby spotkania odbywały się w niezależnych grupach tj. odrębna grupa kadry zarządzającej oraz odrębna grupa pracowników)

I Moduł

**„Mobbing i inne niepożądane zjawiska w miejscu pracy.
Skuteczne zarządzanie i przeciwdziałanie”**

Część 1

Mobbing i inne zjawiska niepożądane w miejscu pracy

- pojęcie, geneza i definicje mobbingu
- przejawy mobbingu
- mobbing w ujęciu Kodeksu pracy
- przykłady zachowań wpływających na pojawienie się mobbingu w miejscu pracy
- formy/fazy mobbingu
- postępowanie sądowe w zakresie mobbingu
- dyskryminacja i molestowanie – przesłanki, definicje
- postępowanie sądowe w zakresie dyskryminacji i molestowania
- mobbing, a dyskryminacja/molestowanie
- cechy mobbera
- charakterystyka oprawcy – mobbera, charakterystyka ofiary.

Część 2

Przeciwdziałanie mobbingowi

- konsekwencje mobbingu w różnych obszarach funkcjonowania firmy/instytucji
- skuteczne narzędzia przeciwdziałanie mobbingowi
- omówienie zagadnień istotnych dla grupy w temacie zarządzania zasobami dla prawidłowej komunikacji zadań zleczanych i realizacji zadań zleconych.

II Moduł

„Stres zawodowy, zjawisko wypalenia zawodowego – przeciwdziałanie jako fundament rozwoju firmy/instytucji”

Część 1

Stres zawodowy

- pojęcie i geneza stresu
- stres w miejscu pracy oraz jego rodzaje - stresory
- uwarunkowania odczuwania stresu
- zależność między kanałem komunikacyjnym a aktywnością stresorów w miejscu pracy
- fazy stresu
- wpływ stresu na tworzenie procesu decyzyjnego u człowieka
- stres, a skuteczność działań indywidualnych i zespołowych.

Część 2

Wypalenie zawodowe

- definicja, rodzaje i fazy wypalenia zawodowego
- cechy środowisk zwiększających zagrożenie wystąpienia wypalenia zawodowego
- przyczyny oraz przejawy wypalenia zawodowego. Autodiagnoza.

Część 3

Skuteczne metody i narzędzia obniżające ryzyko negatywnego stresu i przeciwdziałające wypaleniu zawodowemu

- warsztat psychoedukacyjny w odpowiedzi na poruszane zagadnienia z grupą
- metody radzenia sobie ze stresem przy wykorzystaniu doskonałej komunikacji indywidualnej i zespołowej
- rozpoznanie i uwalnianie emocji
- zamiana opisywanych przez grupę stresorów i wprowadzenie motywatorów.

III Moduł „Sztuka dialogu”

Część 1

Źródła konfliktów i ich wpływ na środowisko pracy

- wyłonienie realnych źródeł konfliktu w zespole pracowników
- fazy konfliktu, ich rozpoznania i zdefiniowanie
- modele przeciwdziałania niechcianym zjawiskom w miejscu pracy.

Część 2

Mediacja i negocjacja dla uaktywnienia skutecznej komunikacji w zespole

- skuteczne sposoby rozwiązywania sporów
- mediacja i budowanie dialogu w aspekcie efektywnego zarządzania firmą/institucją/zespołem
- mediacja – definicje, rodzaje, przedmiot
- rola, kompetencje i narzędzia mediatora
- cele i korzyści wprowadzania narzędzi mediacyjnych i negocjacyjnych dla zespołu oraz klientów firmy/institucji
- mediacje w praktyce: przebieg mediacji, fazy i etapy mediacji
- wpływ mediacji na wizerunek, funkcjonowanie i zarządzanie firmą/institucją

- wykorzystanie narzędzi mediacji w firmie/instytucji dla doskonałej komunikacji w zespole
- techniki negocjacji.

Część 3

Nowy wymiar komunikacji w zespole na podstawie metody Neo Sea

- proces komunikowania się w oparciu o tożsamość organizacji
- budowanie potrzeb indywidualnych w zgodzie z potrzebami organizacji oraz zespołem pracowników
- komunikacja werbalna i niewerbalna – czystość przekazu w realizacji celów
- myśli, słowa, zachowania, rola „Ja” w budowaniu zespołu jako sprawnie działającego jednego organizmu
- systematyczność w kształtowaniu dobrych i pożądaných nawyków komunikacyjnych
- techniki relaksacyjne dla pracy z oceną i oporem
- techniki uważności i koncentracji
- odpowiedzialność a zaufanie w zespole
- budowanie nowych źródeł satysfakcji w oparciu o wykonywane zadania zawodowe i potrzeby osobiste
- tworzenie katalogu zasobów zawodowych
- pasja i motywacja w pracy
- zbudowanie planu dla skutecznej komunikacji.