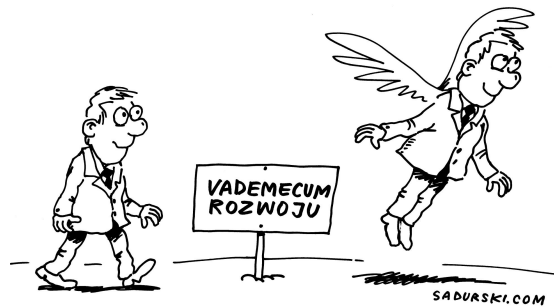


I Otwarta Konferencja Lean Manufacturing:

COACHING W PROCESIE ZWIĘKSZANIA EFEKTYWNOŚCI PROCESÓW PRODUKCYJNYCH – Iwona Sorbian



Wyższa Szkoła Nauk Humanistycznych i Dziennikarstwa
Poznań, 27.10.2011 R

Kim jest firma Coursee Good Relations Group?

Integralny oznacza **złożony, kompletny, zrównoważony.**

Ideą jest, aby odnieść integralność do różnych obszarów ludzkiej wiedzy i aktywności. Integralne podejście (...) zmienia nasze rozumienie psychologii i ludzkiego umysłu, antropologii i historii ludzkości, literatury i znaczenia człowieka, filozofii i poszukiwania prawdy.”

Ken Wilber The Eye of Spirit

Jesteśmy firmą doradcą zintegrowanego rozwoju, innowacyjnej komunikacji, wykorzystującą najmniejsze pojedyncze rozwiązania, by osiągać największe rezultaty. Promujemy zupełnie nowe podejście do rozwoju osobistego i rozwoju biznesu. Integrujemy wiedzę i doświadczenie z obszaru rozwoju osobistego i biznesu, łączymy ludzi z wielu środowisk, odważnie i z rozmachem promujemy niestandardowe idee – bez obaw a za to w parze idąc z wizjami naszych Klientów (a może nawet nieco je wyprzedzając).

Łączymy metody rozwoju osobistego z biznesem. Działamy może nieco nietypowo, ale wiemy, że nasza nowa marka Vademecum Rozwoju będąca osią komunikacji najefektywniej buduje synergię pomiędzy rozwojem osobistym i biznesem. Integrujemy działania, umiejętnie dobierając prezentowane narzędzia rozwoju osobistego kierowane do biznesu. Vademecum Rozwoju to najbardziej doświadczony w branży zespół, dzięki temu myślimy i działamy sprawniej.

Cieszymy się naszą pracą, dlatego szybciej niż inni znajdujemy nowinki i chętnie się nimi dzielimy. Lubimy się chwalić i rozmawiać o nowych metodach, więc często dla naszych klientów organizujemy konferencje, warsztaty i inspirujemy. Nie robimy tego bezinteresownie, bo większa świadomość narzędzi pozwoli nam wspólnie realizować śmielsze, bardziej kreatywne i w rezultacie jeszcze bardziej efektywne projekty. O to przecież chodzi.

Historia Coursee

Historia. Firma doradczo-szkoleniowa Coursee powstała w 2008 roku, wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Klientów, którzy poszukują najprostszych i sprawdzonych metod zwiększania efektywności organizacji. Kierownictwo firmy posiada ponad 20 lat doświadczeń w szkoleniach i restrukturyzacji. Działania firmy są stale wzbogacane o najnowocześniejsze osiągnięcia z dziedziny psychologii biznesu.

Misja. Upraszczenie życia zawsze było i wciąż pozostaje głównym powodem prowadzenia działalności.

Można na nas polegać. Zaufało nam już ponad 200 klientów biznesowych oraz 400 klientów indywidualnych. Opracowaliśmy skuteczne rozwiązania m.in. dla firm: Deutsche Bank, PKO BP, Shell Polska, Stolbud S.A., Ernst&Young, Energa czy Profit. Z wieloma z tych firm stale współpracujemy.

Nasi pracownicy to profesjonaliści. Doświadczone kierownictwo, 15 trenerów/coachów ambitny zespół zadaniowy i wielu innych zaangażowanych współpracowników gwarantuje zadowolenie naszych Klientów oraz powodzenie realizowanych projektów.



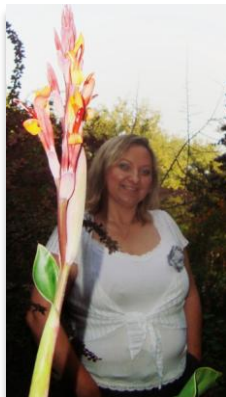
Iwona Sorbian



Absolwentka SGGW (inż. technologii drewna, specjalizacja Organizacja i Ekonomika Przedsiębiorstw) oraz SGH (podyplomowe studium Zarządzanie Wartością Klienta), studentka podyplomowych studiów w Szkole Biznesu na kierunku Akademia Psychologii Przywództwa.



Ukończyła szereg międzynarodowych kursów i szkoleń z zakresu metodologii zarządzania biznesem, osiągania mistrzostwa w samorealizacji, rozwoju intuicji, przełamania bloków emocjonalnych z przeszłości, życia w równowadze i harmonii. Ponadto wiele szkoleń z najnowszych kierunków psychologii, metody Jose Silvy, ustawień systemowych metodą Berta Hellingera, programowania neurolingwistycznego (NLP), narzędzi Komunikatu Otwartego Piotra Tymochowicza, które są częścią Teorii Wywierania Wpływu (I.E.T). Także wiele kursów trenerskich, coachingowych i pedagogicznych.



Ponad 20 lat doświadczeń na stanowiskach różnych szczebli: od kontrolera jakości procesów produkcyjnych w przemyśle, specjalisty ds. marketingu i sprzedaży, mistrza produkcji, kierownika produkcji, pełnomocnika prezesa ds. poprawy organizacji pracy na wydziałach produkcyjnych, nauczyciela przedmiotów zawodowych, trenera, coacha, mentora, przedsiębiorcy po profesjonalny consulting z zakresu zwiększania efektywności procesów produkcyjnych.

Szeroka edukacja w połączeniu ze zdobytym doświadczeniem i niezwykłą intuicją dają jej możliwość głębokiego zrozumienia czynników ograniczających i tym samym wykreowania wspólnie z klientem najlepszego rozwiązania indywidualnie dopasowanego do jego potrzeb i możliwości.

Jej pasją jest nieustanne zgłębianie natury świadomości .

Kocha ŻYCIE w pełnym tego słowa znaczeniu i pracę z ludźmi .

Coaching



Coaching

- bywa definiowany jako specyficzna forma rozmowy pomiędzy coachem a klientem, której celem jest wydobyć z klienta maksimum jego możliwości oraz pomóc klientowi w znalezieniu własnego rozwiązania. Najczęściej bywa procesem długofalowym, którego celem jest również dodanie klientowi siły i wspieranie jego starań.

Zakłada się, że najlepsze rezultaty osiąga się dzięki współpracy coacha z klientem, polegającej na tym, że sam klient, odpowiadając na pytania coacha, odnajduje najlepsze dla siebie rozwiązanie

Coaching grupowy

– najlepszy sposób na osiągnięcie wybitnych rezultatów.

Interaktywna metoda pracy z grupami nastawiona na rozwiązywanie problemów, znajdowanie rozwiązań, twórczą pracę lub rozwój kompetencji poszczególnych osób.

„Ciągłe zapominamy, że człowiek nieustannie musi korzystać z pomocy innych ludzi.”

- Mikołaj Gogol

Definicja coachingu

Coaching definiuje się także jako proces dydaktyczny, nastawiony na doskonalenie umiejętności pracownika poprzez oferowanie wielu narzędzi pozwalających klientowi na rozwinięcie swoich możliwości i zdefiniowanie ograniczeń.

Sześć zasad obowiązujących w coachingu:

Klient jest źródłem zasobów

Zadając odpowiednie pytania, stawiając wyzwania i udzielając wsparcia, coach sprawia, że klient zaczyna korzystać własnych zasobów

Coaching dotyczy całej osoby – z jej przeszłością, teraźniejszością i przyszłością

Klient wybiera temat

Coach i klient są sobie równi

Celem coachingu jest zmiana i działanie

Znakomity coach jest świadomie i żywo zainteresowany sposobem, w jaki ludzie mogą realizować swój potencjał, i chce towarzyszyć im w tej podróży, ma w sobie ciekawość innych, intuicję podpowiadającą mu, jak nawiązać z nimi kontakt, dobrze zna samego siebie, jest zdyscyplinowany, nie narzuca niczego klientowi, opiera się chęci dawania rad oraz pragnieniu, by zawsze mieć rację.

Coaching ma na celu pomoc klientowi w uzyskaniu pewnego pożądanego stanu, który najczęściej bywa rezultatem zmiany, zachodzącej bądź w zachowaniu, bądź w umiejętnościach.

Definicja coachingu

W swoich założeniach coaching polega na odkrywaniu i uwalnianiu uśpionych możliwości i potencjału klienta, pomocy w stawaniu się sobą, takim, jakim chce być.

Duża zbieżność kompetencji: świadomość i zmysł obserwacji, pozwalające na dostrzeganie wyjątkowości innych ludzi, empatia, umiejętność nawiązywania kontaktu, szacunek, życzliwość, umiejętność motywowania, autentyczność itd.

W coachingu podkreśla się znaczenie budowania prawdziwej relacji z klientem.

Profesjonalny coach rezygnuje z doradzania na rzecz słuchania i zadawania właściwych, głębokich pytań.

Podobne zestawy kompetencji np. empatia, szacunek, aktywne słuchanie, umiejętność komunikowania się, intuicja, umiejętność zadawania pytań, umiejętność analizowania, chęć niesienia pomocy.

Pozwala obiektywnie i rzetelnie ocenić obecną sytuację oraz wskazać możliwości i zagrożenia w kreowaniu przyszłości klienta.

Metoda GROW

Metoda należąca do grupy metod uczenia się
w kontakcie z inną osobą

Etapy postępowania w technice GROW:

- Ustalcie ... Generalny cel
- Przeanalizujcie ... Rzeczywistość
- Rozważcie wszystkie ... Opcje
- Potwierdźcie ... Wolę działania

GROW czyli :

Cel, który klient chce osiągnąć podczas sesji

Rzeczywistość, w której klient funkcjonuje

Opcje – rozpatrywane są opcje, jakie klient może wybrać, by osiągnąć wyznaczony cel

Wola (Wyniki) podjęcia określonego działania w celu wprowadzenia w życie wybranych wcześniej opcji

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach

Założenie: celem nie jest samo „rozwiązanie problemu”, a skonstruowanie optymalnego rozwiązania dla sytuacji, w której znalazł się klient.

Kierunek pracy determinowany jest tym, co klient uważa za najważniejsze dla siebie.

Coach przestaje być „ekspertem” w znaczeniu „wiem co jest potrzebne pacjentowi”, jest natomiast „ekspertem” od sposobu prowadzenia spotkania tak, aby współtworzyć wraz z klientem wizję celu i najbardziej optymalną drogę do jego osiągnięcia oraz szukania sposobów na jej przebycie.

Podejście skoncentrowane na rozwiązaniach:

Filozofia centralna:

Jeśli coś się NIE ZEPSUŁO – nie naprawiaj tego.

Jeśli się dowiesz co DZIAŁA, rób tego więcej.

Jeśli coś nie działa, nie rób tego więcej. RÓB COŚ INNEGO.

Na jakie pytania można znaleźć odpowiedzi podczas procesu coachingu?

Jak szybko i skutecznie usprawnij produkcję, nie ponosząc zbędnych kosztów?

Jak wyeliminować marnotrawstwo i zwiększyć zdolność produkcyjną?

Jak oszczędzić czas, który pracownicy tracą na zbędne czynności?

Jak sprawić by każda minuta zarabiała?

Jak nie tracić pieniędzy produkując na zapas?

Jak usprawnić działania pomiędzy działem zaopatrzenia, działem produkcji i działem handlowym?

Jak zwiększyć wydajność stanowisk?

Co zrobić aby raz stworzone standardy organizacji pracy były utrzymane?

Jak zmotywować pracownika?

Jak niewielkim kosztem zwiększyć lojalność pracowników?

W jaki sposób poprawić bezpieczeństwo i higienę pracy?

Jak poprawnie ustalić rytm produkcji?

Jak zapewnić powtarzalną jakość produkcji?

Jak w porę zapobiegać błędom w jakości i dzięki temu ograniczać koszty?

Jak zwiększyć wydajność maszyn i urządzeń?

Jak zmniejszyć awaryjność maszyn?

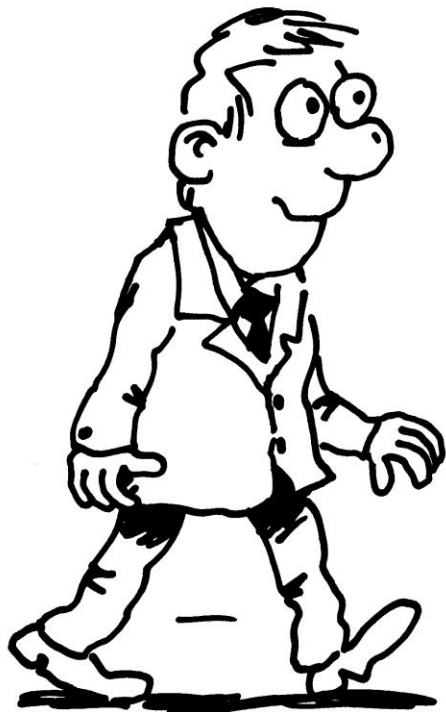
Jak zwiększyć zaangażowanie pracowników?

oraz wiele innych.

Coaching grupowy opiera się o przeprowadzanie grupy przez proces, w którym uczestnicy uczą się od siebie nawzajem, integrują i stają się dla siebie nauczycielami. A to owocuje na przyszłość 😊



**Jak wypracowujemy nowe rozwiązania:
INSPIRUJEMY. OTWIERAMY OCZY. ANGAŻUJEMY W ROZWÓJ.**



VADEMECUM
ROZWOJU





Poniżej podsumowanie prac jednej z grup

Jak uczestnicy widzą możliwość kontynuacji sięgania do źródła rozwoju biznesu i co ich skłoniło do uczestnictwa w tego rodzaju coachingu grupowym:

- Współpraca jako podstawa osiągnięcia więcej
- Relacje z ludźmi jako podstawa współpracy
- Tworzenie planów rozwoju osobistego i zawodowego
- Gotowość do dawania
- Ciekawość
- Poznawanie więcej, gotowość uczenia się
- Otwartość na zmiany
- Doświadczenie na wszystkich poziomach

Przykłady

FIRMA A po konsolidacji – Zgłoszony problem: brak współpracy pomiędzy firmami skonsolidowanymi.

Po krótkim dwugodzinnym szkoleniu integracyjnym z mocnymi elementami z zaangażowania pracowników we współdziałanie, pracownicy firmy po szkoleniu „narzekali” wspólnie do zarządu, że teraz muszą sami znaleźć rozwiązania a liczyli na to, że trener na szkoleniu za nich to zrobi. W efekcie przez kolejne dni spotykali się chętnie i szukali odpowiedzi jak razem i co razem są w stanie wspólnie zrobić dla realizacji wspólnych celów.

FIRMA B zarządzanie a poziomie mistrza wydziału produkcyjnego zespołem 50 pracowników – Zgłoszony problem: niska wydajność (na poziomie 80%).

Zaobserwowano następującą „prawidłowość” w rozpoczynaniu zmiany. Mistrz mniej więcej po 20 minutach od rozpoczęcia zmiany wychodził na halę produkcyjną z krzykiem: „czego się K... nie bierzecie za robotę!”

Pracownik musiał zostać zmieniony. Rzadko się tak zdarza, bo na ogół każdy pracownik chętnie wchodzi w proces zmiany w procesie coachingu. Ale jak się okazuje w praktyce zdarzają się pracownicy „niereformowalni”.

FIRMA C po wprowadzeniu systemu zarządzania jakością - Zgłoszony problem : kierownictwo i pracownicy wypełniają dokumentację z przymusu i narzekają przy tym. Brak zrozumienia sensu zarządzania jakością przenosił się na takie same postawy pracowników. Po procesie coachingu uzyskaliśmy zaangażowanie, motywację, chęć współdziałania, zrozumienie roli i znaczenia swoich kolegów i koleżanek, przełożonych.

FIRMA D – dyrektor, który niechętnie współpracuje podczas pierwszej sesji coachingu. Po rozwiązaniu w pierwszej kolejności drobnego problemu osobistego, który według niego był nie do rozwiązania (nauczenie porządku w domu nastoletnią córkę) – otwiera się w pełni na współpracę.

FIRMA E dyrektor działu marketingu przychodzi systematycznie na narady z 15-minutowym spóźnieniem. Jak Państwo myślicie jak to wpływa na jakość pracy pozostałych osób uczestniczących w naradzie, podwładnych tego dyrektora itd.

Przykład - kozioł ofiarny

**Naucz się współdziałania z innymi
a osiągniesz wybitne rezultaty**



Pamiętaj o skutecznej komunikacji

Warunki komunikacji:

Osoby komunikujące się muszą być ze sobą w kontakcie.

Obie komunikujące się strony muszą posługiwać się wspólnym językiem lub innymi środkami komunikacji.

Wiadomość musi być jasno przekazana.

Wiadomość musi zostać przyjęta, właściwie zrozumiana i zinterpretowana.

Pytanie

Jak Ty chciałbyś być wspierany przez Twojego szefa?

Wykonaj teraz ćwiczenie

Masz na to 5 minut. Zapisz odpowiedzi na kartce.

Jak Ty siebie postrzegasz jako pracownika, szefa?

Jak postrzegają Cię pracownicy?

Jak chciałbyś być postrzegany?

Weź odpowiedzialność za siebie

INSPIRUJ. OTWIERAJ OCZY. ANGAŻUJ W ROZWÓJ.



Naucz pracowników jak mają się uczyć

*„Najważniejsza rzecz, której można by nauczyć pracowników - taka, która wywarłaby na nich największy wpływ to - **nauczcie ich, jak mają się uczyć**. Jak mają patrzeć na swoje dotychczasowe zachowania, ustalać, które były skuteczne i powtarzać je, a jednocześnie by umieli przyznać się przed sobą do popełnionych błędów i wprowadzać zmiany.*

***Jeżeli się opanuje tę umiejętność, cała reszta zaczyna sama wychodzić.** Dzięki temu ludzie zaczynają uczyć się ustawicznie, a przedsiębiorstwa stają się organizacjami uczącymi się. Wymaga to pewności siebie, otwartości i skończenia z wymówkami. A czego nie wymaga? Nie wymaga za wiele czasu”.*

Jak najlepiej wykorzystać ostatnie pięć minut przed wyjściem z pracy

Każdego dnia, zanim wyjdiesz z pracy, **znajdź kilka minut, żeby zastanowić się nad tym, co wydarzyło się tego dnia.**

Spójrz na kalendarz i porównaj, co faktycznie tego dnia zrobiłeś - spotkania, w których uczestniczyłeś, praca, którą wykonałeś, przeprowadzone rozmowy, ludzie, z którymi się kontaktowałeś, nawet przerwy, które sobie robiłeś - z tym, co planowałeś zrobić.

Zadaj sobie wtedy pytania z poniższych trzech zestawów:

Jak minął dzień?

Jakie były sukcesy?

Z czym sobie poradziłem, choć nie było łatwo?

Czego się dziś nauczyłem? O sobie? O innych?

Co zamierzam zrobić - inaczej lub tak samo - jutro?

Z kim się kontaktowałem?

Czy muszę kogoś o czymś powiadomić? Komuś za coś podziękować? Kogoś o coś zapytać?

Podzielić się z kimś moją opinią?

Pytania do analizy dnia

Co sprawiło zmniejszenie mojej wydajności?

Jakie korzyści dziś przyniosłem mojemu otoczeniu?

Na jakie drobiazgi przeznaczyłem dziś zbyt dużo czasu?

Z jakich działań mogłem zrezygnować?

Czego się dzisiaj nauczyłem?

Jakie nowe idee i pomysły zanotowałem lub opracowałem?

Co sprawiło mi dzisiaj radość?

W jakim stopniu dzisiejszy dzień przybliżył mnie do osiągnięcia moich celów?

Co przyjemnego mógłbym jeszcze dzisiaj zrobić?

Jak oceniłbym siebie z punktu widzenia pracownika, kolegi albo szefa?

Czego wymaga ode mnie firma?

Wnioski

Jeśli spojrzysz na zasadę Pareto 20/80 to i TY zauważysz, że 80% przyczyn problemów tkwi w ludziach. Pamiętaj o tym!

Pamiętaj o swojej autentyczności.

Wykonaj teraz ćwiczenie, masz na to 3 minuty, zapisz na kartce odpowiedzi:

Wiedząc to co wiesz teraz:

- Co zamierzasz teraz zrobić?
- Jak możesz tego dokonać?
- Kto może Ci pomóc?
- Po czym poznasz, że osiągnąłeś/osiągnęłaś sukces?

Pytania



Dziękuję za uwagę 😊

Kontakt:

Iwona Sobian

tel: 517 560 097

@: iwona.sorbian@vademecumrozwoju.pl

Skype: iwona.sorbian

www.vademecumrozwoju.pl

www.coursee.eu



<http://www.goldenline.pl/forum/vademecum-rozwoju>



<http://www.facebook.com/VademecumRozwoju>

Zapraszam do przyłączenia się i tworzenia wspólnie Nowego Zintegrowanego Kierunku Rozwoju

Zapraszam również do dyskusji oraz do grona moich znajomych na facebooku i goldenline