

Magdalena Robak



wspieram efektywność liderów
i jakość (współ)pracy

by ludzie, zespoły i firmy
świadomie i efektywnie
szli swoją drogą

PRAGMATYCZNY UMYSŁ & UWAŻNOŚĆ



trener



skupiony i na procesie,
i na rezultatach



asesor

autorski proces oceny
doskonałości projektowej:
Lessons Learned
wg IPMA PEB
(3 poziomy głąbkości)



facylitator

narzędzia łączące język
uważności Clean, pracę
z przestrzenią i metaforą
oraz rozwój kompetencji
ludzi, teamów i organizacji

w kwietniu 2019 w liczbach

17.700 godzin szkoleń

68

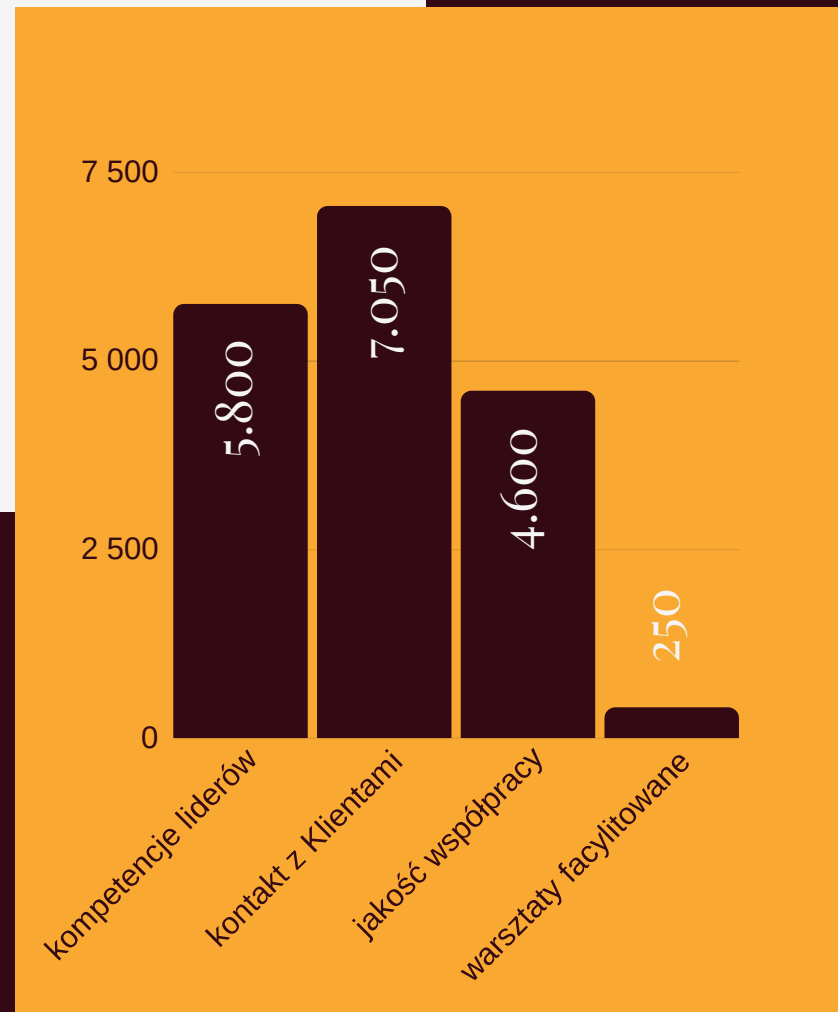
projektów
rozwojowych

15.100

Uczestników
szkoleń

40

sesji
AC/SC



OPTYMALNY PROCES DZIAŁAŃ ROZWOJOWYCH

DIAGNOZA, ZAKRES, CELE

Określenie "dlaczego", "po co" i "jak jest". Uzgodnienie zakresu działań i strategii (w tym działania przed i po).

INICJACJA PROJEKTU

Włączenie w proces rozwojowy kluczowych interesariuszy z otoczenia projektu.

REALIZACJA DZIAŁAŃ

Realizacja uzgodnionych działań i monitorowanie ich jakości w trakcie.

WSPARCIE WDROŻENIOWE

Wprowadzenie ustalonych działań wspierających stosowanie nowych kompetencji (wewn. i zewn.).

OCENA REZULTATÓW

Ocena poziomu osiągnięcia celów (określonych min. na poziomie reakcji, nauki i wdrożenia).

Kompetencje menedżerskie i zarządzanie

zakres współpracy



JA - LIDER.
JAKIM LIDEREM
JESTEM I CHCĘ
BYĆ?

ŚWIADOMOŚĆ
WŁASNEJ ROLI,
JAKO LIDERA:
PIĘĆ
KLUCZOWYCH
FUNKCJI

ROZMOWY
MOTYWUJĄCE,
KORYGUJĄCE,
DYSCYPLINUJĄCE

ZARZĄDZANIE
KONFLIKTAMI
W PRACY
ZESPOŁOWEJ -
ROLA LIDERA

BUDOWANIE
ZESPOŁU:
EXPOSE
LIDERA,
WSPÓLNE
WARTOŚCI
I STANDARDY

DELEGOWANIE
ZADAŃ
I WYDAWANIE
POLECEŃ

BUDOWANIE
AUTORYTETU
LIDERA

TECHNIKI
KOMUNIKACJI
COACHINGOWEJ
W PRACY LIDERA

BIEŻĄCY FEEDBACK I ROZMOWY
OCENIAJĄCE

MODEROWANIE
SPOTKAŃ
ZESPOŁOWYCH
- TECHNIKI
FACYLITACJI

LIDER
W PROCESACH
ZZL:
REKRUTACJA,
PROCES
ADAPTACJI,
OCENA

KARTA / MANDAT PROJEKTU -
PODSTAWA DLA DZIAŁANIA
LIDERA I ZESPOŁU

ORGANIZACJA PRACY ZESPOŁU
PROJEKTOWEGO (WBS, MACIERZ
RAM, TABLICE KANBAN)

podstawy

PODEJŚCIE PROJEKTOWE

DOBÓR I BUDOWANIE ZESPOŁU
PROJEKTOWEGO (MODEL TEAM©
& KICK-OFF DO RÓŻNYCH GRUP
INTERESARIUSZY)

MONITOROWANIE I PRZEGLĄD
PROJEKTU ("MINUTKI", TEAM-
BRIEFING, LESSONS LEARNED)
W OPARCIU O IPMA PEB

DORADZTWO

Wsparcie doradczo-coachingowe
ukierunkowane na rozwój konkretnych
kompetencji Uczestnika

WSPARCIE WDROŻENIOWE

Spotkania indywidualne lub warsztaty
grupowe wspierające w praktycznym
zastosowaniu kompetencji rozwijanych
podczas szkoleń

DODATKOWO

KOMPETENCJE BAZOWE

NAJPIERW
STARAJ SIĘ
ZROZUMIEĆ...
KOMUNIKACJA
NASTAWIONA
NA BUDOWANIE
WSPÓŁPRACY

PIELĘGNUJ OBA
SKRZYDŁA:
AKCEPTACJĘ
I WYMAGANIA.
POSTAWA
I KOMUNIKACJA
ASERTYWNA

ZARZĄDZANIE SYTUACJAMI
KONFLIKTOWYMI: LIDER, JAKO
STRONA I "TRZECIA STRONA"
W KONFLIKCIE

DIAGNOZA

DIAGNOZA
STYLU
PRZYWÓDZTW
A ILM72

DIAGNOZA
SIŁY
I ODPORNOŚCI
PSYCHICZNEJ
MTQ48

OCENA KOMPETENCJI
I POTENCJAŁU
(NARZĘDZIA AUTORSKIE)

ASSESSMENT /
SELECTION /
DEVELOPMENT
CENTER

OCENA 360
STOPNI
POTENCJAŁU
LIDERÓW

OBSERWACJA
"ON THE JOB"

BADANIE
SATYSFAKЦИИ
PRACOWNIKÓ
W (NARZĘDZIE
AUTORSKIE)

BADANIE SATYSFAKЦИИ
PRACOWNIKÓW

KOMPLEKSOWA
DIAGNOZA
ORGANIZACJI
METODĄ
BLITZGROW

OCENA
DOSKONAŁOŚCI
ZARZĄDZANIA
PROJEKTAMI WG
PEM IPMA

JA-LIDER.
ŚWIADOMOŚĆ
WŁASNEJ ROLI

MOJA MISJA
ZAWODOWA:
OD "WHY?"
PO WARTOŚCI

MODEL TEAM©
W BUDOWANIU
ZESPOŁU

(w ramach zespołu
i z interesariuszami
w projekcie)

OCENA
DOSKONAŁOŚCI
ZARZĄDZANIA
PROJEKTAMI WG
PEM IPMA

WARSZTATY
FACYLITOWANE

Jakość współpracy

zakres współpracy



ZASADY DOBREJ
WSPÓŁPRACY:
OD ZAUFANIA
PO WYNIKI
(WG MODELU
P. LENCIONIEGO)

MODEL
POTRZEB
SPOŁECZNYCH
I TRZY
DŹWIGNIE
MOTYWACJI
W BUDOWANIU
WSPÓŁPARCY

NAJPIERW STARAJ
SIĘ ZROZUMIEĆ...
KOMUNIKACJA
NASTAWIONA NA
BUDOWANIE
WSPÓŁPRACY

PIELĘGNUJ OBA
SKRZYDŁA:
AKCEPTACJĘ
I WYMAGANIA.
POSTAWA
I KOMUNIKACJA
ASERTYWNA

SYTUACJE
KONFLIKTOWE:
ZAPOBIEGANIE
I REAGOWANIE

SZKOLENIA

WARSZTATY FACYLITOWANE

ŚWIADOMOŚĆ WŁASNEJ ROLI I JEJ
POWIĄZAŃ Z OTOCZENIEM WE
WSPÓŁPRACY

ŻEBY TEAM BYŁ
TEAMEM –
PRAKTYCZNE
BUDOWANIE
WSPÓŁPRACY

WSPÓLNY CEL -
WSPÓLNA
DROGA.
ANALIZA ORAZ
WYPRACOWANIE
STANDARDÓW
WSPÓŁPRACY

ROZWÓJ
JAKOŚCI
WSPÓŁPRACY
W PROJEKCIE
W OPARCIU
O LESSONS
LEARNED

POSZUKIWANIE
ROZWIĄZAŃ
DOSKONALĄCYCH
WSPÓŁPRACĘ
Z METAFORĄ

WARTOŚCI
I MISJA ZESPOŁU
W PRAKTYCE

WSPÓŁPRACA
CROSS-
DZIAŁOWA:
ANALIZA
I DOSKONALENIE

DIAGNOZA
JAKOŚCI
WSPÓŁPRACY
WG MODELU
P. LENCIONIEGO

DIAGNOZA SIŁY
I ODPORNOŚCI
PSYCHICZNEJ
MTQ48

ASSESSMENT /
DEVELOPMENT
CENTER

OCENA 360
STOPNI
JAKOŚCI
WSPÓŁPRACY

OBSERWACJA
"ON THE JOB":
ANALIZA
JAKOŚCI
WSPÓŁPRACY

DIAGNOZA

DODATKOWO

DORADZTWO INDYWIDUALNE

Indywidualne wsparcie doradczo-coachingowe ukierunkowane na rozwój konkretnych kompetencji Uczestnika

WSPARCIE WDROŻENIOWE

Spotkania indywidualne lub warsztaty grupowe wspierające w praktycznym zastosowaniu wzmacnianych kompetencji

Jakość obsługi Klientów

zakres współpracy



WARSZTATY PODSTAWOWE

CELE,
OCZEKIWANIA
I WIZERUNEK
PRACOWNIKÓW
KONTAKTU
Z KLIENTEM:
ŚWIADOMOŚĆ
WŁASNEJ ROLI

KRYTERIA
JAKOŚCI USŁUG
I ICH
REALIZOWANIE
W CODZIENNEJ
PRACY

KONTAKT
Z KLIENTAMI
W SYTUACJACH
STANDARDOWYCH
(W TYM
DOPASOWANIE
KOMUNIKACYJNE)

PROFESJONALNY
KONTAKT
PISEMNY,
TELEFONICZNY
I OSOBISTY

KONTAKT
Z KLIENTAMI
W SYTUACJACH
TRUDNYCH
ORAZ
KONFLIKTOWYCH
(W TYM
KOMUNIKACJA
ASERTYWNA)

PRZYJMOWANIE
ORAZ
PRZEKAZYWANIE
INFORMACJI
TRUDNYCH

NAJPIERW STARAJ SIĘ
ZROZUMIEĆ... KOMUNIKACJA
NASTAWIONA NA BUDOWANIE
WSPÓŁPRACY

PIELĘGNUJ OBA SKRZYDŁA:
AKCEPTACJĘ I WYMAGANIA.
POSTAWA I KOMUNIKACJA
ASERTYWNA W KONTAKCIE
Z KLIENTAMI

KOMPETENCJE
BAZOWE

SZKOLENIA UZUPEŁNIAJĄCE

TECHNIKI NEGOCJACJI
W KONTAKCIE Z KLIENTAMI:
PODEJŚCIE RZECZOWE

PRAKTYCZNE ASPEKTY
ROZMOWY NA KOLEJNYCH
ETAPACH SPIRALI
WINDYKACYJNEJ

WARSZTATY FACYLITOWANE

WYPRACOWANIE STANDARDÓW
JAKOŚCI OBSŁUGI KLIENTÓW

WYPRACOWANIE SPOSOBÓW
DOSKONALENIA JAKOŚCI
KONTAKTU Z KLIENTEM

POSZUKIWANIE ROZWIĄZAŃ
NA BIEŻĄCE WYZWANIA
W KONTAKCIE Z KLIENTAMI

DODATKOWO

DORADZTWO INDYWIDUALNE

Indywidualne wsparcie doradczo-coachingowe ukierunkowane na rozwój konkretnych kompetencji Uczestnika

WSPARCIE WDROŻENIOWE

Spotkania indywidualne lub warsztaty grupowe wspierające w praktycznym zastosowaniu rozwijanych kompetencji

Podejście Clean

zakres współpracy



WARSZTATY Z METODY

JĘZYK
UWAŻNOŚCI –
DOŚWIADCZENIE
CLEAN LANGUAGE

PRACA
Z METAFORĄ
W PROJEKCIE:
WPROWADZENIE
JĘZYKA
UWAŻNOŚCI
CLEAN

DAJ PRZESTRZEŃ
DO ZMIANY
I ROZWOJU –
SIŁA PRACY
Z PRZESTRZENIĄ
(CLEAN SPACE)

PROCES
FACYLITACJI
W MODELU 7U©

NARZĘDZIA
FACYLITACJI
DLA TRENERA

pomagam budować prawdziwą
współpracę: pionową, poziomą
i z otoczeniem

A jak mogę wesprzeć Twoją firmę?

+ 48 607 380 439

biuro@magdalenarobak.pl

magdalenarobak.pl

cleandynamics.pl

