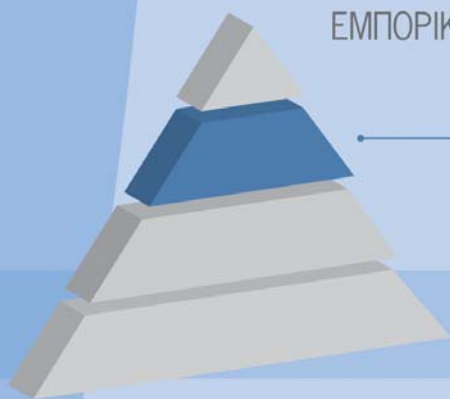




Διαχείριση Αλλαγών, Επικοινωνία και Παρακίνηση

Σεμινάριο εξειδικευμένων γνώσεων

Αθήνα, 15, 16 & 22 Οκτωβρίου 2018

Η επιστήμη της διαχείρισης είναι απλή. Η ανθρώπινη φύση, όμως, όχι.

Κάθε “αλλαγή” προκαλεί συναισθηματική σύγχυση, άγχος και αντίδραση που εκδηλώνεται με διαφορετικούς τρόπους, καθυστερώντας πολύτιμες αποφάσεις και ενέργειες.

Το πρόγραμμα έχει σχεδιαστεί με άξονα τις προκλήσεις του πλαισίου “διαχείριση αλλαγών”. Στόχος είναι η εξοικείωση των συμμετεχόντων με τους κανόνες και τις παγίδες κάθε ανανεωτικής προσπάθειας. Στις ενότητες “Επικοινωνία” και “Παρακίνηση”, παρέχονται γνώσεις για τη σχεδίαση αποτελεσματικών μεταρρυθμίσεων, ενώ παράλληλα, αναδεικνύονται οι πρακτικές που διευκολύνουν την ανταλλαγή πληροφοριών και απόψεων προς επίτευξη κοινών στόχων.

Οποιαδήποτε οργανωσιακή αλλαγή μπορεί θεωρητικά να αντιμετωπίζεται ως “εύλογη”, στην πράξη, όμως, επιτυγχάνεται δύσκολα. Στο σεμινάριο αναλύεται ο τρόπος με τον οποίο τα άτομα και οι ομάδες διαμορφώνουν τις αντιλήψεις τους σε ό,τι αφορά τις επικείμενες αλλαγές. Αναλύονται, επίσης, οι τρόποι σχεδίασης μεθόδων και προγραμμάτων για τη σωστή κατανόηση και διαχείριση των αντιλήψεων αυτών, με στόχο τη δημιουργία θετικής εικόνας και συμμετοχής.

Η μέθοδος διδασκαλίας ακολουθεί τις πρακτικές της επιταχυνόμενης εκμάθησης (accelerated learning), με πολλές ασκήσεις σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο, ενώ χρησιμοποιεί πρακτικές και εργαλεία από τον τομέα Οργανωσιακή Συμπεριφορά (Organizational Behaviour) και Lean Management. Οι σημειώσεις για τους συμμετέχοντες, περιλαμβάνουν οδηγό βέλτιστων πρακτικών (best practices guide to change management).

Οι ενότητες του σεμιναρίου με μία ματιά

1. Το αίσθημα της ασφάλειας	4. Κίνητρα για εισαγωγή μεταρρυθμίσεων	7. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων
2. Τύποι οργανωσιακών αλλαγών και αντίσταση	5. Μέθοδοι εισαγωγής αλλαγών	8. Συστήματα ανάδειξης θετικών οργανωσιακών αλλαγών:
3. Η σημασία της αλλαγής	6. Διαχείριση αλλαγών & Εσωτερικό μάρκετινγκ	Θετική Επικοινωνία Παρακίνηση Η Επίλυση Προβλημάτων ως μοχλός συνεργασίας

Σκοπός και μαθησιακά αποτελέσματα:

Με το πέρας του σεμιναρίου που έχει σχεδιαστεί για έμπειρα διοικητικά στελέχη, οι συμμετέχοντες θα μπορούν να αξιολογούν και να σχεδιάζουν σωστά το πλαίσιο πρωτοβουλιών διαχείρισης αλλαγών, χρησιμοποιώντας σωστά τα κατάλληλα εργαλεία και επικοινωνώντας αποτελεσματικά με όλες τις ομάδες ενδιαφέροντος.

Επιπρόσθετα, τα εργαλεία Επίλυσης Προβλημάτων και Αξιολόγησης έργου από τη μεθοδολογία Lean Management, μπορούν να εφαρμοστούν και στη διαχείριση των επιχειρησιακών διαδικασιών σε καθημερινή βάση, ενισχύοντας τη θετική επικοινωνία και συνεργασία.

Συμμετέχοντες:

- Διευθυντές και Υποδιευθυντές Δικτυού
- Προϊστάμενοι Διευθύνσεων

Μέθοδος διδασκαλίας:

Το εκπαιδευτικό πρόγραμμα διδασκαλίας έχει σχεδιαστεί ακολουθώντας τις Αρχές της Επιταχυνόμενης Μάθησης (Accelerated learning), με βασικά στοιχεία:

- Πρακτική εξάσκηση σε ατομικό και ομαδικό επίπεδο άνω του 70%
- Χρήση περιπτωσιολογικών μελετών (case studies)
- Συζήτηση

Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να εξασκηθούν και σε θέματα επιλογής τους από το εργασιακό τους περιβάλλον, έχοντας την υποστήριξη της εισηγήτριας όσον αφορά στη σχεδίαση και υλοποίηση συγκεκριμένων πρωτοβουλιών.

Προσ απαιτούμενα:

Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να διαθέτουν βασικές γνώσεις μανάτζμεντ και διοικητική εμπειρία.

Εισηγητήρια/σύμβουλος εκπαίδευσης:

Αναστασία Μαρινοπούλου (σύμβουλος της εταιρίας, Progress Through Limited).

Η κα Μαρινοπούλου έχει συμμετάσχει σε επιτυχημένα έργα διεθνοποίησης εταιρειών, ανάπτυξης εταιρειών και διαχείρισης αλλαγών lean σε Ελλάδα, Αγγλία, Ρωσία και Τουρκία. Διδάσκει International Management, Business Ethics, Marketing Planning και Logistics and Negotiations στα Πανεπιστήμια: London South Bank University και University of Law (London). Είναι σύμβουλος μάρκετινγκ και ανάπτυξης πωλήσεων MME, στο πλαίσιο προγραμμάτων του κέντρου υποστήριξης MME του πανεπιστημίου London South Bank University.

Χρόνος διεξαγωγής:

- 15, 16 και 22 Οκτωβρίου 2018 (ώρες 16.30-20.30)

Διάρκεια: 12 ώρες

Δίδακτρα: 380 €.

Αριθμός συμμετεχόντων: Μέχρι 20, κατά προτεραιότητα δηλώσεων συμμετοχής.

Τόπος διεξαγωγής: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο, Μασσαλίας 1, Αθήνα.

Για δηλώσεις συμμετοχής, συμπληρωματικές πληροφορίες, υποβολή προγράμματος στον ΟΑΕΔ, παρακαλούμε τηλεφωνήστε στο 210 33.86.429 (κα Παπουτσή).

Ακύρωση εντός 5 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξης συνεπάγεται επιβάρυνση ίση με το 1/2 των διδάκτρων.

ΣΕΜΙΝΑΡΙΟ 68

Θεματολογία

1. Το αίσθημα της ασφάλειας

Κάθε αλλαγή προκαλεί συναισθηματική φόρτιση και ανακαλεί βιώματα. Το πρώτο βήμα πριν τη σχεδίαση αλλαγών είναι η χαρτογράφηση των υφιστάμενων συναισθηματικών δυνάμεων και εμπειριών, προκειμένου να αποφευχθεί η ταύτιση των νέων προσπαθειών με δυσάρεστα αποτελέσματα και αρνητικές εμπειρίες του παρελθόντος.

Η ενότητα αυτή περιέχει εκτός από την παρουσίαση της εισηγήτριας, βιντεοπροβολή και μελέτες περιπτώσεων.

Άσκηση: Χαρτογράφηση αισθήματος ασφάλειας

Σημείωση: Η άσκηση δύναται να αναφέρεται στο περιβάλλον των συμμετεχόντων ή σε ένα περιβάλλον επιλογής της εισηγήτριας.

2. Τύποι οργανωσιακών αλλαγών και αντίσταση

Είναι σημαντικό ως προς τη διαχείριση κάθε πρωτοβουλίας εισαγωγής και διαχείρισης αλλαγών, η κατηγοριοποίησή της ως προς το είδος, το εύρος, την ταχύτητα εισαγωγής και εδραίωσής της. Οι παράγοντες αυτοί, επηρεάζουν τόσο το επίπεδο αντίδρασης των συμμετεχόντων όσο και τις αποφάσεις αναφορικά με τα εργαλεία και τις πρακτικές που πρέπει να χρησιμοποιηθούν.

Η ενότητα αυτή πέραν της παρουσίασης, περιέχει και μελέτες περιπτώσεων.

Άσκηση: Βρες τη σωστή επιλογή: Τύποι αλλαγών και εργαλεία, τα οποία οι συμμετέχοντες πρέπει να συνδυάσουν σωστά.

3. Η σημασία της αλλαγής

Κάθε πρωτοβουλία με στόχο την αλλαγή, πρέπει να συνδυάζεται με απτά αποτελέσματα για όλες τις ομάδες ενδιαφέροντος, και ταυτόχρονα, με πρόκληση για συνεργασία, καινοτομία και καλύτερη επικοινωνία. Η συγκεκριμένη ενότητα αποτελεί τη βάση χαρτογράφησης των ομάδων ενδιαφέροντος και δημιουργίας ενός εξατομικευμένου πλάνου επικοινωνίας με τις ομάδες ενδιαφέροντος, που αφορά στις προσδοκίες, στα ενδιαφέροντα και στη συμμετοχή τους, καθώς και στον τρόπο και στη συχνότητα της επικοινωνίας που τους είναι αναγκαία και αρεστή.

Η ενότητα πέραν της παρουσίασης περιέχει και μελέτες περιπτώσεων.

Άσκηση: Χαρτογράφηση ομάδων ενδιαφέροντος με εργαλεία διαχείρισης έργου.

Σημείωση: Η άσκηση δύναται να αναφέρεται στο περιβάλλον των συμμετεχόντων ή σε ένα περιβάλλον επιλογής της εισηγήτριας.

4. Κίνητρα για εισαγωγή μεταρρυθμίσεων

Αρχή ήμισυ παντός, αλλά οι προκλήσεις για την επιτυχημένη εισαγωγή των αλλαγών είναι πολλές. Εδώ, οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να σχεδιάζουν τα κατάλληλα κίνητρα για τα άτομα και τις ομάδες που έχουν ενεργή συμμετοχή στις σχεδιαζόμενες αλλαγές.

Άσκηση: Σχεδίαση κινήτρων – με εστίαση στα μη οικονομικά κίνητρα

5. Μέθοδοι εισαγωγής αλλαγών

Η ενότητα εστιάζει στην ανάλυση των μεθόδων που συνιστώνται ανάλογα με τον τύπο / κατηγορία της πρωτοβουλίας αλλαγών, οι οποίες έχουν ήδη παρουσιαστεί στην ενότητα 2.

Λόγω της περιορισμένης χρονικής διάρκειας, θα δοθεί προτεραιότητα στις μεθόδους εκείνες που όταν δεν εφαρμόζονται σωστά, αποτρέπουν τη σωστή βάση ανάπτυξης, συζήτησης και εφαρμογής των επιθυμητών αλλαγών.

Και η ενότητα αυτή περιέχει μελέτες περιπτώσεων.

Άσκηση: Περιπτωσιολογική μελέτη. Αποτύπωση και Αιτιολόγηση των ζητημάτων που παρουσιάστηκαν βάσει των όσων διδάχτηκαν οι συμμετέχοντες.

6. Διαχείριση αλλαγών & Εσωτερικό μάρκετινγκ

Κάθε πρωτοβουλία διαχείρισης αλλαγών, πρέπει να συνοδεύεται και από ένα πλάνο εσωτερικού μάρκετινγκ που θα επικοινωνεί στους συμμετέχοντες τόσο την πρόοδο όσο και ζητήματα που υφίστανται ή/και έχουν προκύψει. Επιπλέον, ένα πρόγραμμα εσωτερικού μάρκετινγκ, θα πρέπει να προβάλει και την προσπάθεια των ατόμων, ενδυναμώνοντας συνολικά όλες τις προσπάθειες, ακόμα και όσες δεν έχουν ακόμα επιτυχή έκβαση.

Η ενότητα αυτή περιέχει εκτός από την παρουσίαση της εισηγήτριας και μελέτες περιπτώσεων.

Άσκηση: Περιπτωσιολογική μελέτη: Σχεδίαση πλάνου εσωτερικού μάρκετινγκ.

Σημείωση: Η άσκηση δύναται να αναφέρεται σε μία πραγματική πρωτοβουλία διαχείρισης αλλαγών από το περιβάλλον των συμμετεχόντων.

7. Αξιολόγηση αποτελεσμάτων

Η εισαγωγή των όποιων αλλαγών αποτελεί έργο με αρχή, φάσεις ανάπτυξης, και τέλος. Κάθε φάση/στάδιο του έργου πρέπει να συνοδεύεται και από ένα έλεγχο αποτελεσμάτων υπό το σύστημα Lean Management – PDCA (Plan Do, Check, Act), το οποίο στηρίζεται σε δύο Αρχές:

1. No blame – Συζητώνται τα πάντα χωρίς κριτική σε προσωπικό επίπεδο
2. Continuous improvement - Αξιολογούνται τόσο τα αποτελέσματα όσο και οι μέθοδοι, στο πλαίσιο της συνεχιζόμενης μάθησης σε οργανωσιακό επίπεδο

Άσκηση: Περιπτωσιολογική μελέτη: Σχεδίαση αριθμοδεικτών αξιολόγησης (ποσοτικά/ποιοτικά).

Σημείωση: Η άσκηση δύναται να αναφέρεται στο περιβάλλον των συμμετεχόντων ή σε ένα περιβάλλον επιλογής της εισηγήτριας.

8. Συστήματα ανάδειξης θετικών οργανωσιακών αλλαγών (Θετική Επικοινωνία, Παρακίνηση και η Επίλυση Προβλημάτων ως μοχλός συνεργασίας)

Η ενότητα αυτή ολοκληρώνει το σεμινάριο με τρία βασικά εργαστήρια με πρακτική χροιά:

- Κανόνες Θετικής Επικοινωνίας και πρακτική εξάσκηση
- Παρακίνηση – Κανόνες και τεχνικές
- Επίλυση προβλημάτων τεχνικές Lean Management – Βάση παρακίνησης και Θετικής Επικοινωνίας

Οι συμμετέχοντες θα εξασκηθούν στην πράξη πάνω σε δύο θέματα, με την Εισηγήτρια να συμβάλει συντονιστικά και συμβουλευτικά.

Άσκηση: Επίλυση προβλήματος με διάγραμμα Ishikawa και τα πέντε "Γιατί" και πλάνο επίλυσης / Αναφορά A3

Σημείωση: Η άσκηση δύναται να αναφέρεται σε θέματα από το περιβάλλον των συμμετεχόντων

Διαχείριση Αλλαγών, Επικοινωνία και Παρακίνηση

Η εκπαιδευτική διαδικασία συνιστά σχέση αμφίδρομης ουσιαστικής επικοινωνίας εκπαιδευτή και συμμετεχόντων. Η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας αυτής καθορίζεται σε μεγάλο βαθμό από το σχετικό με το σεμινάριο υπόβαθρο, τις ανάγκες και τις προσδοκίες των συμμετεχόντων.

Συγκεκριμένα, ζητήματα όπως η εργασιακή εμπειρία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και τα ειδικότερα οφέλη που προσδοκούν οι συμμετέχοντες να αποκομίσουν από το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, συνιστούν καθοριστικούς παράγοντες, που πρέπει να συνεκτιμώνται για την αποτελεσματική προσαρμογή της μεθοδολογίας που θα χρησιμοποιήσει ο εισηγητής.

Τα παρακάτω στοιχεία είναι απολύτως εμπιστευτικά και θα χρησιμοποιηθούν μόνο από το ΕΤΙ. Οι πληροφορίες αυτές θα βοηθήσουν τον εισηγητή να διαμορφώσει το κατάλληλο εκπαιδευτικό «μείγμα» που θα μεγιστοποιήσει το δικό σας όφελος.

ΠΡΟΦΙΛ ΕΚΠΑΙΔΕΥΟΜΕΝΟΥ	
Ονοματεπώνυμο:	Τράπεζα/εταιρεία:
	Μονάδα:
Σημερινά επαγγελματικά καθήκοντα (σύντομη περιγραφή):	
Χρόνια προϋπηρεσίας: Προηγούμενες θέσεις εργασίας (εντός ή εκτός τραπεζικού χώρου):	
Σπουδές – ειδικότητες:	
Θέματα σχετικά με το πρόγραμμα που γνωρίζετε με οποιονδήποτε τρόπο (π.χ. εμπειρία, εκπαίδευση, αναγνωστικά ενδιαφέροντα):	
Εκπαιδευτικά προγράμματα που έχετε παρακολουθήσει για το ίδιο ή παρεμφερές θέμα:	
Θεματικές ενότητες στις οποίες θα επιθυμούσατε να δώσει μεγαλύτερη έμφαση ο εισηγητής:	

**Παρακαλούμε στείλτε το συμπληρωμένο ερωτηματολόγιο μέχρι τις 8/10/2018
στο e-mail: mpapousti@hba.gr ή στο fax: 210-3646122.**

Ευχαριστούμε για τη συμβολή σας στην αρτιότερη προετοιμασία του προγράμματος.

Τομέας Επικοινωνίας ΕΤΙ