



MATERIAŁY
W WERSJI
ELEKTRONICZNEJ

ZBIÓR GIER ROZWIJAJĄCYCH UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

EDWARD E. **Scannell**

COLLEEN A. **Rickenbacher**



ABC

a Wolters Kluwer business

EDWARD E. **Scannell**

COLLEEN A. **Rickenbacher**

ZBIÓR GIER ROZWIJAJĄCYCH UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

Przełożyła Dorota Wąsik

Zamów książkę w księgarni internetowej

proinfo.pl
księgarnia internetowa



a Wolters Kluwer business

Warszawa 2014

Tytuł oryginału
The Big Book of People Skills Games

Wydawca
Kamila Dołęgowska-Narloch

Redaktor prowadzący
Marta Kamińska

Redakcja
Joanna Holdys

Korekta i łamanie



WYDAWNICTWO
JAK

www.wydawnictwojak.pl

Projekt graficzny okładki
Studio Kozak

Zdjęcie wykorzystane na okładce
© iStockphoto.com/kupicoo

Ta książka jest wspólnym dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, byś przestrzegał przysługujących im praw. Książkę możesz udostępnić osobom bliskim lub osobiście znanym, ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A jeśli musisz skopiować część, rób to jedynie na użytek osobisty.

prawolubni

Szanujemy prawo i własność.
Więcej na www.legalnakultura.pl
Polska Izba Książki

Copyright © 2010 by The McGraw-Hill Companies, Inc.
All rights reserved.

© Copyright for the Polish edition by Wolters Kluwer SA, 2014
All rights reserved.

ISBN 978-83-264-4348-0

Wydane przez:
Wolters Kluwer SA

Dział Praw Autorskich
01-208 Warszawa, ul. Przyokopowa 33
tel. 22 535 82 00, fax 22 535 81 35
e-mail: ksiazki@wolterskluwer.pl

www.wolterskluwer.pl
księgarnia internetowa www.profinfo.pl

Spis treści

Podziękowania	9
Rozdział 1. Korzystanie z gier i ćwiczeń podczas spotkań i szkoleń.....	11
Znajdź kogoś do pary	17
Ale się zdziwisz!	19
Dlaczego zebrania nie przynoszą rezultatów?.....	21
Co zrobić, aby spotkanie było udane?.....	23
Minispotkanie	25
Rozdział 2. W biznesie chodzi o ludzi!	27
Cztery razy cztery	31
Sześć stopni separacji.....	33
Co by było, gdyby...?	35
Moja wizytówka (część 1).....	37
Rozdział 3. Zestaw narzędzi interpersonalnych	39
Czym jest nazwa? (część 1)	45
Czym jest nazwa? (część 2)	49
Moja wizytówka (część 2).....	53
Rozdział 4. Umiejętności komunikacyjne	55
Służbowe e-maile.....	63
Szybkie randki: czy masz chwilkę?.....	69
Cześć, nazywam się... ..	71
Pewnego razu... ..	73
SMS-y na skróty	75

Rozdział 5. Motywowanie innych.....	79
Czarna skrzynka motywacji (część 1)	87
Wzajemne motywowanie się.....	89
Rozdział 6. Zmiana pokoleń.....	91
Czarna skrzynka motywacji (część 2)	97
Rozdział 7. Obsługa „klienta”.....	99
Chwile prawdy	103
Coś, co lubisz i co cię określa	105
Obsługa klienta: nie używać słowa „nie”	107
Rozdział 8. Etykieta biznesu	109
Pytania i odpowiedzi: szukajcie a znajdziecie	119
Gra stołowa	123
Etykieta biznesu	129
Rozdział 9. Etykieta w miejscu publicznym	133
Etykieta w miejscu publicznym: wystarczy sekunda	139
Odbierz telefon	143
Rozdział 10. Umiejętności przywódcze	145
Przywódstwo to... ..	149
Słowa związane z przywództwem	151
Pojutrze	155
Rozdział 11. Zarządzanie zmianą	157
Psychologia zmiany.....	163
Kiedy byłem mały.....	165
To były piękne czasy	167
Rozdział 12. Umiejętności prezentacji.....	169
Pięć minut do przerwy.....	175
Co prawda nie umiem... ..	177
Kiedy obchodzisz urodziny?	179
Drużyna gwiazd	181

Rozdział 13. Budowanie zespołu	183
Cechy skutecznego zespołu	189
Rozdział 14. Kreatywne rozwiązywanie problemów	191
A, B, C... ..	199
Rozdział 15. Praca z trudnymi ludźmi.....	201
Przyjmij tę pracę.....	209
Jak się porozumiewać – także z trudnymi osobami.....	211
O autorach	213

Podziękowania

Od czasu, kiedy mniej więcej 25 lat temu pojawiła się pierwsza książka z serii gier dla trenerów zatytułowanej *Games trainers play*, mieliśmy przyjemność obserwować, jak liczba sprzedanych egzemplarzy kolejnych książek z serii (między innymi *More games*, *Still more games*) przekroczyła milion. Jest to niewątpliwie zasługą tysięcy naszych przyjaciół i kolegów po fachu, osób, które uczestniczyły w prowadzonych przez nas warsztatach i seminariach, organizowanych we współpracy z takimi instytucjami jak National Speakers Association (NSA), Meeting Professionals International (MPI) czy American Society for Training and Development (ASTD). To oni, nasi słuchacze, a także szkoleni przez nas specjaliści od zarządzania zasobami ludzkimi na całym świecie, od Aten po Nową Zelandię, pomogli nam przetestować w praktyce większość zadań i ćwiczeń zawartych w niniejszej książce.

Pragniemy podziękować Emily Carleton, naszej redaktorce prowadzącej w wydawnictwie McGraw-Hill, która kilka miesięcy temu zapytała nas, czy nie mielibyśmy ochoty napisać kolejnej książki z serii gier. To z jej inspiracji, a także dzięki jej późniejszemu wsparciu, entuzjazmowi i współpracy zrodziła się najnowsza pozycja z tego cyklu.

Dziękuję również Carol Burnett, współautorce innych pozycji z serii, za to, że nieustannie mi kibicuje. Wreszcie, olbrzymi dług wdzięczności mam wobec syna i córek – Mike’a, Mary, Karen i Cathie – którzy nieprzerwanie dają mi wsparcie, miłość i przyjaźń. Ich ojciec jest z nich bardzo dumny!

Edward E. Scannell

Przyjaciółom i współpracownikom dziękujemy za pomysły na poszczególne gry i podzielenie materiału na rozdziały. Serdecznie dziękujemy Nicole Engelman i jej współpracownikom z Capital Consultants Management Corporation, wspaniałej firmy, w której rodzi się mnóstwo kreatywnych pomysłów. Szczególne podziękowania niech przyjmą Gus Vonderheide i Carl Mahnke z firmy Hyatt Hotels & Resorts; Sheri Pizitz, Nancy Barry, specjalistkom w dziedzinie pokolenia Y, dziękujemy za wszelkie sugestie; Hattie

Hill – za nieustające wsparcie i ogromną pomoc, a zespołowi z firmy In Any Event Dallas – za ciężką pracę i wielkie zaangażowanie.

Bardzo wdzięczna jestem mojej rodzinie za wielkie wsparcie, które od niej otrzymuję: mojemu mężowi, Steve’owi, naszym córkom, Andrei i Lauren, synowi Jonowi, a także kochającemu i opiekuńczemu rodzeństwu: Rickowi, Tammy i Judy oraz rodzicom Evelyn i Fiackowi, którzy nad nami czuwają. W pisaniu książki swój udział miały także moje wnuki, Shaeffer i Sutton Ann: pytałam je o to, w co bawią się w szkole, poszukując „międzypokoleniowych” pomysłów do jednego z rozdziałów. Dziękuję im obojgu!

Praca nad przygotowaniem materiałów i pisaniem książki jest dla mnie wielką, prawdziwą przyjemnością – ale bez udziału przyjaciół i rodziny straciłaby cały sens i nie dawałaby tyle radości. Dlatego chciałabym Wam wszystkim podziękować za to, że pozwoliliście mi zasypywać was pytaniami, nieustannie prosić was o pomysły i wykorzystać wiele z nich. Jeszcze raz serdeczne podziękowania dla Emily Carleton i Reny Copperman za ich pomoc i wsparcie; to dzięki nim powstanie tej książki było w ogóle możliwe.

Colleen A. Rickenbacher

Korzystanie z gier i ćwiczeń podczas spotkań i szkoleń

Praca zespołowa dzieli zadanie, a mnoży sukces.

Autor nieznany

Czytelnicy, którzy mieli już okazję zapoznać się z innymi naszymi książkami z serii gier, zauważą, że niniejsza pozycja jest zdecydowanie inna i zawiera istotne, nowe elementy, nieobecne we wcześniejszych publikacjach.

Tak jak poprzednio, znajdziecie tu zestaw ćwiczeń i zadań typowych dla tego cyklu. Jednak tym razem uzupełniono je o treściwe i praktyczne rozdziały poświęcone tematom i koncepcjom decydującym o sukcesie we współczesnym świecie biznesu. *Zbiór gier rozwijających umiejętności interpersonalne* to unikatowa pozycja, coś w rodzaju skróconego podręcznika doskonalenia umiejętności interpersonalnych – przydatnego zarówno w życiu osobistym, jak i zawodowym.

W badaniach przeprowadzonych w 2009 roku przez firmę Development Dimensions International (DDI) tysiącowi pracowników zadano pytania: jakie tematy szkoleń ich interesują i jakiego rodzaju kursy pomogłyby im w dalszym rozwoju. Obok tematów, których się spodziewano, dotyczących technicznych umiejętności związanych z wykonywanym zawodem, najczęściej pojawiały się takie hasła, jak „prezentowanie pomysłów i przekonywanie do nich innych osób”, „komunikacja”, „zarządzanie zmianą”, „budowanie zespołu” i inne istotne umiejętności interpersonalne. Wszystkie te tematy zawarliśmy w niniejszej książce.

Spotkania

Jako osoba profesjonalnie zajmująca się planowaniem różnego rodzaju spotkań, prezentacjami, występująca na konferencjach itd., masz zapewne świadomość tego, jak ważne są spotkania twarzą w twarz. Nie jest naszą intencją umniejszanie znaczenia spotkań wirtualnych, wiadomo jednak, że

najbardziej doświadczeni spośród trenerów jednomyślnie podkreślają wartość spotkań odbywanych na żywo, które pozwalają ludziom na dzielenie się ze sobą nawzajem koncepcjami i pomysłami. Przypomnijmy więc podstawowe zasady planowania spotkań – może przydadzą ci się przy okazji przygotowywania kolejnego warsztatu bądź prezentacji.

- **Cele.** Większość osób planujących spotkania przyznaje, że nie poświęca zbyt wiele czasu i uwagi na określenie celu poszczególnych spotkań. Na szczęście, wraz z dzisiejszą tendencją, by mierzyć wartość wszelkich podejmowanych przez nas działań i obliczać zwrot z inwestycji (ROI), sytuacja się zmienia i planowanie staje się bardziej precyzyjne. Jak jesteś oceniany w swojej roli trenera czy prezentera? Czy określiłeś swoje cele? Czy uczestnicy spotkania (słuchacze) mają świadomość, jakie są jego cele?
- **Uczestnicy.** Gdy prowadzisz sesje wewnętrzne, organizowane w gronie twoich współpracowników, prawdopodobnie znasz profil uczestników spotkania. Inaczej jest, gdy przychodzisz z zewnątrz. W takim wypadku koniecznie dowiedz się jak najwięcej o osobach, które wezmą udział w szkoleniu czy prezentacji. Informacje zebrać można za pomocą ankiety rozsyłanej do uczestników przed spotkaniem, a czasem nawet już na miejscu, na początku sesji.
- **Temat.** Jaki jest temat spotkania? Czy uczestnicy warsztatów bądź seminariów przystępują do nich ze znajomością treści programu? Czy mieli szansę odnieść się do programu i zaproponować ewentualne dodatkowe tematy czy zagadnienia, które można by poruszyć bądź zawrzeć w szkoleniu?
- **Rezultaty.** Z pewnością po zakończeniu szkolenia czy spotkania nastąpi pewnego rodzaju ocena – ale co dokładnie ma się stać po zakończeniu sesji? Czy określiłeś cele? Czy spotkanie miało zdefiniowane pożądane rezultaty?

Cechy gier i ćwiczeń

Chociaż wiemy, że słowo „gry” ze swej istoty sugeruje zabawę, to ten rozrywkowy aspekt gry nie wyczerpuje jej znaczenia. Jeżeli uczestnicy spotkania czy szkolenia (a także ich zwierzchnicy) wyobrażają sobie, że organizowane przez ciebie warsztaty zawierają tylko gry i zabawy, to czeka ich rozczarowanie. Gry mogą być skuteczne wtedy, kiedy podkreślają i wzbo- gacają zasadniczą treść programu szkolenia czy spotkania. Niezależnie od stylu uczenia się preferowanego przez uczestników szkolenia (wzrokowego, słuchowego itd.), nie ulega wątpliwości, że odpowiednio dobrane gry wzmocnią proces uczenia się.

Tutaj także, podobnie jak w większości książek z serii, zauważysz pewne cechy wspólne proponowanych gier i ćwiczeń:

1. **Możliwość szybkiego przeprowadzenia.** Ćwiczenia zaproponowane w niniejszej książce są krótkie i proste do wykonania. Czas jest zbyt cenny, by tracić go na przekazywanie tego, co nieistotne. Mając to na uwadze, przygotowaliśmy gry, których przeprowadzenie wymaga od 1–2 do 15–20 minut. Choć niektóre zajęcia integracyjne wymagają nieraz kilku godzin lub więcej, my wyznajemy zasadę: im krócej, tym lepiej.
2. **Brak elementu ryzyka.** Wszystkie zamieszczone tu gry zostały przetestowane w praktyce przez autorów i ich współpracowników. Co więcej, stosowaliśmy je z powodzeniem w grupach wielokulturowych czy składających się z osób pracujących na różnych szczeblach organizacji: od pracowników liniowych, dopiero rozpoczynających karierę, aż po członków zarządu o długim stażu.
3. **Elastyczność.** Dobrym sposobem wykorzystania gier jest przetestowanie ich najpierw z przyjaciółmi lub z rodziną. Pozwala to na poznanie i sprawdzenie danego ćwiczenia, a następnie zaadaptowanie go do twojego indywidualnego stylu prezentacji i twoich preferencji.
4. **Ekonomiczność.** Zapoznając się z opisami poszczególnych gier, zauważysz, że większość z nich wymaga minimalnych przygotowań, albo wręcz nie wymaga przygotowania żadnych dodatkowych pomocy. Chociaż niektóre z organizacji zamawiających szkolenia mogą życzyć sobie lub nawet żądać, aby uczestnikom rozdano papierowe egzemplarze arkuszy ćwiczeń, to w dzisiejszych czasach wiele firm ogranicza używanie papieru. Dlatego większość ćwiczeń zawartych w tej książce można przeprowadzić, używając tylko slajdów, na przykład w programie PowerPoint.
5. **Uniwersalność.** Chociaż większość z przedstawionych tu ćwiczeń ma dokładnie określony cel lub sens edukacyjny, to da się je zastosować w niemal każdej grupie. Twoje własne doświadczenie i wiedza pozwolą ci dopasować ćwiczenia do potrzeb i upodobań grupy.

Używanie gier

Najnowsze badania aktywności mózgu potwierdzają, że jeżeli co 5–7 minut w taki czy inny sposób nie zaangażujesz czynnie uczestników szkolenia lub prezentacji, to ich uwaga powędruje w innym kierunku.

- **Przygotowanie.** Przeanalizuj cele każdej gry, zasady ćwiczenia i proponowane przez autorów pytania do dyskusji. Zaadaptuj je: dodaj własne pytania i elementy, które sprawią, że ćwiczenie będzie lepiej dostosowane do twojego własnego, niepowtarzalnego stylu prezentacji.

ZBIÓR GIER ROZWIJAJĄCYCH UMIEJĘTNOŚCI INTERPERSONALNE

Książka zawiera bogaty zestaw materiałów, które pomogą w rozwijaniu ważnych kompetencji pracowników, jakimi są umiejętności interpersonalne, i w stworzeniu efektywnego, przyjaznego i twórczego środowiska pracy. Oprócz przejrzystej prezentacji najważniejszych zagadnień z tej dziedziny, zarówno od strony teoretycznej, jak i praktycznej, autorzy dostarczają zbioru kilkudziesięciu atrakcyjnych, interaktywnych gier i ćwiczeń grupowych gotowych do zastosowania podczas szkoleń rozwijających umiejętności interpersonalne. Są one niezwykle użytecznym i przynoszącym wymierne efekty narzędziem dla trenerów i szkoleniowców, a także – ze względu na uniwersalność i możliwość dostosowania do różnorodnych warunków i potrzeb – dla menedżerów, szefów zespołów i pracowników działów personalnych, ponieważ:

- efektywnie rozwijają umiejętności nawiązywania kontaktów,
- zachęcają do nawiązywania bliższych relacji interpersonalnych i przełamywania barier,
- uczą skutecznego słuchania i otwartej komunikacji,
- pomagają ćwiczyć stosowanie zasad etykiety biznesowej,
- rozwijają umiejętność radzenia sobie z trudnymi klientami i współpracownikami,
- promują zespołowy proces rozwiązywania problemów.

Każda z gier zawiera szczegółowe wskazówki dla prowadzącego i propozycje pytań do dyskusji. Sugerowane warianty modyfikacji gier dają prowadzącemu dodatkowe możliwości ich kreatywnego dostosowania do sytuacji szkoleniowej.



Obszerny zestaw opisów gier wraz z materiałami dla uczestników jest dostępny w wersji elektronicznej na stronie www.gry-szkoleniowe-interpersonalne.abc.com.pl po wpisaniu zamieszczonego w książce kodu aktywacyjnego.

978-83-264-43480 w01P01



Zamówienia:

infolinia 801 04 45 45, fax 22 535 80 01
zamowienia.ksiazki@wolterskluwer.pl
www.wolterskluwer.pl

księgarnia internetowa: www.profinfo.pl

cena 129 zł (w tym 5% VAT)

ISBN 978-83-264-4348-0



9 788326 443480