

# ROMAN - O SOBIE, SZKOLENIOWO I OSOBIŚCIE

## ULUBIONE „KAWAŁKI” SZKOLENIOWE ROMANA JARCZYŃSKIEGO

Nietrudno się domyślić, że najwięcej szkoleń prowadziłem na temat sprzedaży. Cóż, taki jest rynek, tego firmy najwięcej potrzebują, a przynajmniej tak im się wydaje. Wariantów tych szkoleń było w moim wykonaniu bez liku, najwięcej na poziomie podstawowym, sporo dla trochę bardziej zaawansowanych, z elementami asertywności, komunikacji (również telefonicznej), z regułami obsługi klientów różnej maści, z zasadami zachowań reklamacyjnych, z podziałem na klientów zewnętrznych i wewnętrznych ...

Sporo czasu (jakieś 5 lat) temu specjalizowałem się wręcz w szkoleniach z zakresu zarządzania zmianą. Głównie dla ubezpieczeniowców, ale nie tylko. Duże zaskoczenie budziło modelowanie przekształcania oporu w zaangażowanie narzekaczy, malkontentów i Smerfów Marudów ( „nic z tego nie będzie”, „tego się nie da zrobić”, „może w Stanach, ale na pewno nie u nas”) i „oporników” różnego autoramentu.

Najciekawsze chyba (z mojego punktu widzenia) zajęcia prowadziłem z zakresu Zarządzania Zorientowanego na Rezultat. To holenderska koncepcja rozwijająca idee zarządzania przez cele, tak bardzo spójna, jasna i logiczna, że odbierana często jako zupełnie naturalna („że też wcześniej na to nie wpadliśmy!”). Razem ze szkoleniem z przywództwa, zajęcia te tworzą bardzo zgrabny komplet.

Metody wywierania wpływu, czasami (tak jak w Glaxo) łączyłem z przygotowaniem kadry kierowniczej do efektywniejszego zarządzania ludźmi, zwłaszcza w sytuacjach wprowadzania nowoczesnych (czytaj: zachodnich!) systemów zarządzania jakością. W niektórych przypadkach (choć rzadziej) pojawiały się w programach szkoleń dla trenerów, a te lubię szczególnie, jako że najbliższa ciału koszula.

Całkiem odkrywcze dla uczestników były szkolenia negocjacyjne wg koncepcji negocjacji wielowymiarowych Holendra Willema Mastenbroeka. Tradycyjny podział na negocjacje twarde i miękkie, zawsze niosące ze sobą ryzyko niedostosowania do stylu zachowań partnerów, czy do sytuacji, zastąpił holenderski praktyk podziałem na warstwy – wymiary, dając wskazówki jak się na nich poruszać. Przy okazji szkolenie jest nie tylko „mądre” (częste określenie z ankiet ewaluacyjnych), ale też dynamiczne, dzięki grom i ćwiczeniom, które wciągają jak chodzenie po bagnach.

Ciągle najtrudniejsze szkolenia (choć robiłem ich już mnóstwo) to, te z zakresu zarządzania czasem. Najtrudniejsze, bo trzeba się zmierzyć z ludzkimi nawykami, czasem też znacznymi różnicami w podejściu do kwestii czasu, a przede wszystkim z nierealnymi oczekiwaniami (przyjdzie mądry, zrobi czarymary pstryk i doba będzie miała 48 godzin). Zarządzanie czasem to zawsze wyzwanie, trudne ale „kręcące”, bardzo często na końcu oceniane przez uczestników jako „niespodziewanie przydatne”.

Dynamiczne, zaskakujące i radosne, tak dla uczestników jak i trenerów, są zajęcia na

tematy krążące wokół budowania zespołu i współpracy czy współdziałania w zespołach. Ćwiczenia z zapadającymi w pamięć pointami, trzask spadających z twarzy masek i zaskoczenia, że pod nimi jest też „fajny” człowiek. Nie ma to jak zbiorowa ... empiria!

Komunikacja – co za możliwości!

Treningowe. Co za niebezpieczeństwo! Jeśli w firmie puszcza ją samopas. Co za ryzyko! Jeśli przy komunikacji gmerają partacze lub drobni manipulanci...

„Walka ze stresem” – ten tytuł przyprawia mnie o gul. Dlatego, jeśli prowadzę miłe zajęcia z luzikiem w roli głównej, wolę je nazywać „radzeniem sobie” lub „oswajaniem” stresu. A że jest on potrzebny do życia jak woda strażakom i/ lub rybom, to staje się jasne już po pierwszej godzinie zajęć.

Elementy treningu asertywności, często jeszcze mylonej z chamstwem, rozsiewam w co najmniej kilku tematach szkoleniowych, a to ze sprzedaży, a to ze współpracy, z komunikacji czy też z radzenia sobie ze stresem. Są jednak zajęcia, które bez asertywności obyć się nie mogą.

Przyznaję, te co je mam na myśli lubię szczególnie bo szczególnie są ich odbiorcy. Są to szkolenia pod wymownym tytułem „Trudne sytuacje w sekretariacie” (jak na razie, na kilkanaście szkoleń z tego zakresu, sekretarz trafił się tylko jeden). Oczywiście zajęcia z asertywności jako takiej i z nią w tytule też chętnie prowadzę, choć coraz rzadziej zdarza się takie zapotrzebowanie.

Bardzo komfortowo prowadzą mi się (same!) szkolenia ze „Sztuki prezentacji, czyli wystąpień publicznych” dla uczestników, którzy muszą prezentować na niwie zawodowej produkty, usługi, idee, rozwiązania lub wyniki prac dla publiczności od kilku- do kilkuset

osobowej. Żaden inny temat nie daje takiego komfortu pracy, i to nie tylko dlatego, że stoję z tej bezpiecznej strony kamery, ale przede wszystkim dlatego, że uczestnicy będą musieli prowadzić prezentację. Taka sytuacja powoduje najlepsze na świecie zmotywowanie do udziału w szkoleniu. Uczestnicy wręcz błagają o dłużej i więcej!

Za to najbardziej angażujące są hopsiupy outdoorowe, zwane team buildingami lub równie po polsku brzmiącym słówkiem: integracyjne. Bieganie po lesie, „rozminowywanie” terenu, taplanie się w rzeczkach, jeziorach i innych bagienkach, łażenie po linach jak małpy po lianach, tropienie, krzyczenie, skakanie, czołganie, rzucanie ziemniakiem, zatykanie dziur, ściganie, wzniesienie ognia, gaszenie ognia, pieczenie na ogniu, konstruowanie mostów w rzeczywistości i w przenośni ... To wszystko i jeszcze więcej, bo kreatywność trenerska nie zna granic ni kordonów (właśnie – kreatywność, bardzo kolorowe zajęcia!), a wszystko ku uciesze (i edukacji, oczywiście!) klientów naszych.

A! zapomniałbym - spore zdziwienie budzą zajęcia na temat, który wydaje się pasjonujący jak burak ćwikłowy: prowadzenie zebrań. Zdziwienie wynika z tego, że zajęcia nie przystają do znanej rzeczywistości, bo są nieprzegadane i ciekawe, a upływu czasu „się nie czuje”.

A oprócz tego zdarzają mi się:

- Kijki i marchewki czyli motywacje,
- Trening umiejętności poznawczych,
- Rozwiązywanie problemów,
- Samoocena i poczucie własnej wartości,

oraz wszelkie hybrydy, mixy, mieszanki i koktajle.

## PAMIĘTNY PROJEKT

Trwa już nieomal 10 lat. W listopadzie będzie rocznica pierwszego szkolenia, jakie przeprowadziłem dla zespołu Sławomira P. Początki były trudne, tym bardziej, że zostałem negatywnie uprzedzony do szefa grupy. Samospełniające się proroctwo zadziało. Napięcie i wzajemna nieufność puściły dopiero, gdy przerwaliśmy rozmowę na tematy zawodowe. Nie znaczy to, że jesteśmy teraz kumplami, choć po kilku szkoleniach mówimy do siebie po imieniu. Bez żadnych wątpliwości Sławek jest najlepszym menedżerem jakiego znam. Inżynier architekt, który przeskoczył na zarządzanie. Nauczyłem się od niego, że dobry szef musi lubić ludzi. Wiem, że to wiemy, ale on to robi. Skutecznie, od lat, z różnymi zespołami, bo pracodawcy wykorzystują go w roli „strażaka” – do ratowania oddziałów w sytuacjach kryzysowych. Pierwsze były szkolenia ze sprzedaży, potem z zarządzania zorientowanego na rezultat, komunikacji, budowania zespołu, współpracy w zespole, negocjacji... Trochę się uzbierało przez te dziesięć lat. Największym jednak wyzwaniem był team building dla całego oddziału – ponad 60 osób, razem z magazynierami, paniami „biurowymi” i sprzątaczkami. To była pierwsza taka impreza jaką organizowałem od podstaw i za którą odpowiadałem moją zawodową głową. Oczywiście wszystko z „niewielką pomocą moich przyjaciół”.

## HOBBY

Kiedy miałem 9 lat, tato wziął mnie na pierwszy spływ. Łódź, którą płynęliśmy, dzieło mojego wujka – współspływowicza, nie nadawała się do spływania dziką rzeką. Poturbowaliśmy ją po drodze, ale po jakiś trzech tygodniach dopłynęliśmy do celu. I tak mi już zostało. Dziś „krewni i znajomi królika” śmieją się ze mnie, że jestem armatorem, bo posiadam swoje kajaki i przyczepę do ich przewożenia. Kiedy mam trochę wolnego czasu spływam sobie z różnymi „ludźmi” i od paru lat z rodziną. Moja ośmioletnia Krysia była już na sześciu spływach. Zadebiutowała nie mając jeszcze dwóch lat. Mam też za sobą spływ, który organizowałem cztery lata. Postanowiliśmy sprawdzić czy w Polsce da się spływać zimą. Oczywiście, że pływać kajakiem po rzekach można w zimie, wielu przed nami już to robiło, ale nam zależało na spływie, czyli przepłynięciu jakiejś trasy w kilka dni bez nocowania pod ciepłym dachem, miało być tak jak w lecie – spływanie w naturze. Można. Wyruszyliśmy dzień po świętach Bożego Narodzenia, wróciliśmy trzeciego stycznia i wystarczył nam zwykły, stary, płócienny namiot. Będę miał co opowiadać wnukom...