

Komunikácia a zvládanie náročných situácií

Získajte znalosti ako sa vyhnúť najčastejším chybám v komunikácii manažéra. Uvedomíte si pravidlá efektívnej komunikácie manažéra, odhalíte zdroje nedorozumení a naučíte sa ich eliminovať. Osvojíte si postupy pre efektívne zadávanie úloh, zdokonalíte sa v dodržiavaní zásad pri poskytovaní spätnej väzby, konštruktívnej kritiky a negatívnej spätnej väzby. Získate návody ako efektívne zvládnuť prirodzený odpor voči zmenám a využijete správny štýl komunikácie v náročných pracovných situáciách.

Komu je kurz určený?

- ✓ Líniovým manažérom a tím lídrom
- ✓ Vedúcim prevádzok
- ✓ Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- ✓ Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

❖ **Trvanie kurzu:** 2 dni

❖ **Miesto konania:** Bratislava | Trenčín

- Komunikácia ako nástroj vedenia ľudí:
- Najčastejšie omyly v komunikácii líniových manažérov
- Pravidlá a bariéry efektívnej komunikácie
- Zdroje nedorozumení a komunikačné „brzdy“
- Argumentácia, počúvanie, otázky
- Zadávanie úloh a inštruovanie
- Spätná väzba a kontrola:
- Zásady poskytovania spätnej väzby
- Rozlišovanie „hodnotenia ľudí a problému“
- Kontrola bez stresu
- Náročné situácie v práci líniového manažéra:
- Oznámenie neatraktívneho rozhodnutia
- Zvládanie odporu k zmene
- Nutnosť dať negatívnu spätnú väzbu alebo kritiku
- Nutnosť povedať „nie“
- Štýly komunikácie v náročných situáciách líniového manažéra
- Riešenie situácií z praxe