

# Komunikácia a zvládanie náročných situácií

## Modulový program pre majstrov – 1. modul

**Časový rozsah: 2 dni**

### Cieľ tréningu:

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
- Tím lídrom
- Vedúcim prevádzok
- Vedúcim zamestnancom výrobných spoločností
- Všetkým, ktorí chcú zvýšiť výkonnosť svojho tímu

### Obsah intenzívneho 2 dňového tréningu:

- **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
- **Spätaná 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

[www.aioeducation.sk](http://www.aioeducation.sk)

**AIO | EDUCATION**

