



# Srozumitelným šéfem za všech okolností: Jak v náročných situacích zvládnout komunikaci s ostatními

Na objednávku - Manažerské dovednosti

Není nám to sice příjemné, ale někdy musíme:

- zkritizovat výkon podřízeného
- ověřit, zda nás pracovník správně pochopil
- výrazně nesouhlasit s kolegou
- vést nepříjemný rozhovor s dodavatelem
- oznámit svému šéfovi špatné výsledky
- reagovat na nespokojeného zákazníka

Špatným postupem můžeme situaci dále vyostřit.

Vhodnou reakcí můžeme konflikt zažehnat.

Jako šéf ale musíme konat...

... a právě proto jsme pro vás připravili speciální seminář „Srozumitelným šéfem za všech okolností: Jak v náročných situacích zvládnout komunikaci s ostatními“, na kterém se dozvíte, jak v těchto situacích správně postupovat.

## Praktické tipy pro zvládnutí náročných situací

Jak zvýšit svou autoritu a respekt právě v náročných situacích

- Proč jsou slova pracovním nástrojem každého šéfa
- Co musí vedoucí pracovník ovládat, aby zvládal náročnou situaci
- Jak vést náročnou pohovory se zaměstnanci, kolegy a zákazníky
- Co vám usnadní rozdávat i přijímat kritiku a zvládat konflikt

Co si uvědomit o vlastním stylu komunikace

- Jakou dovednost bych si měl osvojit, aby mi ostatní porozuměli
- Jak rozpoznat svůj „interpersonální styl“
- Jak se tento styl jednání projevuje v náročných situacích
- Jak zlozvyky znesnadňují komunikaci
- Jak rozpoznat svoje zlozvyky a eliminovat je

Jak sdělovat nepříjemné informace

- Jak sdělovat, co vám vadí
- Na co si dát pozor, aby druhá strana nepřestala poslouchat

- Jak sdělovat nepříjemné skutečnosti
- Jak s kolegou nebo podřízeným projednat nepříjemné osobní záležitosti

Jak kritizovat, aby protějšek kritiku přijal

- Kdy je nutné kritizovat a komu to pomůže
- Jak kritiku formulovat, aby se druhé strany nedotkla
- Jakou strukturu má mít kritický pohovor
- Jaké zásady při kritice dodržet
- Jak kritické připomínky načasovat

Jak ustát kritiku své osoby

- Jak se připravit na kritiku své osoby
- Jak reagovat na (ne)oprávněnou kritiku
- Jak naložit s touhou bránit se
- Která pravidla asertivity k tomu využít
- Jak zamezit další eskalaci konfliktu

Jak udržet během jednání emoce pod kontrolou

- Jak reagovat na emoce druhých
- Jak v náročném rozhovoru ustát své emoce
- Jak zklidnit rozčileného kolegu, podřízeného, zákazníka
- Jak si udržet klid, rozvahu a kontrolu nad svými pocity právě v situacích, kdy je ztrácíte

## Jak hodnotili absolventi ostatní semináře této lektorky

*"Praktická cvičení - trénink, nejen "přednáška".*" Ing. Roman Zvolský

*"Řešení situací, které posluchači zmíní přímo ze života."* Zuzana Buroňová

*"Nebyla to jen přednáška, ale šlo o aktivní přístup, zajímavě podávané."* Věra Cháberová

*"Paradoxní problémy kolegů, zjištění, že i ostatní mají problémy, pohled z druhé strany."* P. Špirk

*"Seminář byl zajímavý: Kontakt se všemi posluchači, příklady z praxe, řešení problémových situací."*

Mgr. Stanislava Reithalerová

## Objednejte si tento seminář pouze pro vaše pracovníky

Pokud chcete v této oblasti zdokonalit více pracovníků najednou, tento seminář (nebo jemu podobný) můžeme uspořádat i v termínu a místě, které si určíte sami a pouze pro vaše pracovníky. (K dosažení efektivního přínosu stačí pro realizaci semináře již skupina 8 - 12 účastníků.) Zatelefonujte na 585 227 076 nebo napište na [namiru@cvc.cz](mailto:namiru@cvc.cz) a my pro vaše pracovníky připravíme nezávazný návrh vzdělávacího programu "na míru".

- Typ: [Manažerské dovednosti](#)

- Úroveň: Nevyžaduje předchozí znalost tématu
- Cena semináře: Na vyžádání

Přihlášení na seminář

Srozumitelným šéfem za všech okolností: Jak v náročných situacích zvládnout komunikaci s ostatními

+420 585 227 076