

Techniki prowadzenia rozmów dla kadry zarządzającej

Szkolenie przeznaczone jest dla kadry menedżerskiej, która chciałaby doskonalić swoje kompetencje interpersonalne w zakresie skutecznej komunikacji z innymi.

Kadra zarządzająca, która profesjonalnie posługuje się komunikatami werbalnymi i niewerbalnymi, jest przekonująca, wiarygodna i szybko zdobywa przychylność pracowników i partnerów biznesowych.

Celem zajęć jest przedstawienie uczestnikom technik prowadzenia profesjonalnych rozmów z pracownikami.

Zagadnienia programowe:

1. Podstawowe elementy efektywnej komunikacji interpersonalnej:

- techniki lingwistyczne
- różnice w komunikowaniu się mężczyzn i kobiet
- aktywne słuchanie, komunikaty typu „ja”, komunikaty typu „ty”
- parafraza, klaryfikacja, odzwierciedlanie
- różne rodzaje pytań w rozmowie
- najważniejsze umiejętności i kompetencje w prowadzeniu rozmów

2. Zasady prowadzenia rozmów:

- cztery etapy skutecznej rozmowy

3. Techniki rozmów z pracownikami:

- formułowanie poleceń, delegowanie zadań
- wyrażanie uznania, formułowanie konstruktywnej krytyki

4. Umiejętność prowadzenia rozmowy:

- dotyczącej określenia celów
- oceniającej
- dyscyplinującej

5. Zarządzanie konfliktami organizacyjnymi:

- blokady w rozwiązywaniu konfliktów
- jak postępować, jeśli sami jesteście uwikłani w konflikt
- zadania menedżera w sytuacjach konfliktowych
- mediacje między zwaśnionymi pracownikami

6. Trudne rozmowy z podwładnymi:

- jak rozmawiać z narzekaniem podwładnych
- jak rozmawiać z plotkarzami
- jak rozmawiać o higienie, sposobie ubierania się
- jak przekazywać informację o zwolnieniach