

## TRUDNE ROZMOWY Z PRACOWNIKIEM

**„W komunikacji nie chodzi tylko o mówienie i słuchanie, lecz głównie o rozumienie tego, co zostało powiedziane i w wielu przypadkach tego, co nie zostało powiedziane. Skuteczne komunikowanie się to najważniejsza umiejętność, jaką może posiadać lider.”**

Komunikowanie niepopularnych decyzji, egzekwowanie realizacji zadań, rozwiązywanie trudnych, czasem konfliktowych sytuacji, inspirowanie do działania, kiedy brak motywacji, współpraca w trudnych kryzysowych warunkach itp. postrzegane są jako trudne rozmowy z pracownikiem, ale czy możemy cokolwiek zmienić? Ich specyfiki nie, ale możemy mieć wpływ na jej przebieg, atmosferę oraz dbałość o obydwie strony.

Jeżeli chcesz sam/sama dla siebie zidentyfikować czym są trudności i znaleźć strategię radzenia sobie w tego typu sytuacjach, to ten warsztat jest dla Ciebie.

Zapraszamy managerów na każdym poziomie w strukturze organizacyjnej, bo nie jest ważna wysokość stanowiska, tylko wymagające i rozumiejące przywództwo.

### Korzyści z uczestnictwa

Praca rozwojowa w 3 obszarach:

- ⇒ Wiedza
  - Psychologia dialogu
  - Zjawisko empatii
  - Język potrzeb
  - Mocne i słabe strony komunikacji
  - Rola przełożonego w rozmowie z pracownikiem
  - Identyfikacji utrudnień podczas rozmów
- ⇒ Umiejętności
  - Zadawanie pytań
  - Radzenie sobie z impasem
  - Słuchanie aktywne
  - Empatyczne rozumienie emocji
  - Mówienie językiem potrzeb
  - Stawianie granic
  - Udzielanie informacji zwrotnej korygującej i korygującej z konsultacją
  - Rozwiązywanie problemów
- ⇒ Kompetencje społeczne (postawa)
  - Empatia
  - Rozumienie
  - Gotowość do szukania rozwiązań
  - Proaktywne poszukiwanie informacji
  - Nastawienie na współpracę
  - Otwartość na różne opinie

### Program szkolenia

#### 1. Po pierwsze JA, bo bez znajomości siebie trudno

- Autoanaliza swoich mocnych i słabych stron komunikacji w trudnych sytuacjach
- Definiowanie kategorii trudnych sytuacji, czyli czego się obawiam, czego nie lubię
- Mózg i trudności – skąd moje reakcje i postrzeganie sytuacji jako trudnej
- Rodzaje trudnych rozmów i ich charakterystyka

#### 2. Po drugie MY, relacja z drugim człowiekiem i jej specyfika

- Psychologia i praktyka dialogu – ja i ty czy ja kontra ty
- Środki zaradcze w trakcie rozmowy – co warto wiedzieć i umieć, żeby wyjść z trudności

- Rozumienie emocji i poruszanie się językiem potrzeb

### **3. Po trzecie JAK, to, w jaki sposób rozmawiam decyduje o efekcie rozmowy**

- Model rozmowy połączonej z informacją zwrotną korygującą oraz korygującą z elementami konsultacji
- Model 4 kroków empatii do siebie
- Techniki asertywne w rozmowie: stawianie granic, konstruktywna krytyka
- Radzenie sobie z emocjami – emocje warto zawsze brać pod uwagę, bo są drogowskazem
- Radzenie sobie z impasem – sztuka zadawania pytań