



## Zarządzanie zasobami ludzkimi – poziom zaawansowany

### „Prowadzenie rozmów zawodowych w oparciu o asertywność, konsekwencję i stawianie granic”

#### Celem warsztatu jest:

- budowanie autorytetu menedżerskiego poprzez rozwój kompetencji związanych z prowadzeniem rozmów na linii przełożony – podwładny opartych na konsekwencji, stawianiu granic oraz promowaniu zachowań asertywnych
- poszerzenie wiedzy z zakresu kluczowych zadań menedżerskich i zarządzania zespołem z uwzględnieniem różnic między ludźmi
- trening prowadzenia rozmów związanych z delegowaniem zadań, rozliczaniem ich realizacji, motywowaniem oraz komunikowaniem „trudnych decyzji”

#### Zakres merytoryczny

##### 1. Wprowadzenie do warsztatu

- Przypomnienie i podsumowanie zakresu merytorycznego I części warsztatów
- Follow up wdrożenia narzędzi z I części warsztatu:
  - identyfikacja stylów komunikacji społecznej
  - delegowania zadań podwładnym i współpracownikom
  - przekazywania informacji zwrotnej.

##### 2. Sposoby myślenia o sobie i innych ludziach

- Postawa asertywna – dbanie o potrzeby własne i innych
- Postawa nieasertywna – uległość i agresja
- Wady i zalety każdej z postaw w relacjach międzyludzkich

##### 3. Techniki asertywne

- Asertywna prośba
- Asertywna odmowa
- Asertywna krytyka
- Asertywna reakcja na krytykę słuszną i niesłuszną

##### 4. Asertywność we współpracy zespołowej i budowaniu relacji pomiędzy ludźmi

- Schemat ustanawiania pozytywnych relacji
- Asertywne udzielanie informacji zwrotnej
- Reagowanie na informację zwrotną
- Asertywna reakcja na nieasertywne zachowanie
- Egzekwowanie ustaleń i wymagań w asertywny sposób



## **5. Asertywność jako obrona przed manipulacją i agresją**

- Asertywność vs. manipulacja
- Rozpoznawanie manipulacji
- Technika demaskowania komunikacji nie wprost
- Asertywność w konkretnych sytuacjach biznesowych

## **6. Budowanie autorytetu przełożonego na bazie asertywności**

- Asertywne przyjmowanie opinii pracowników
- Konsekwencja w podejmowanych decyzjach
- Reakcja na manipulację
- Otwarte definiowanie sytuacji sprzeczności interesów
- Budowanie „ludzkiego wizerunku” przełożonego

## **6. Komunikowanie „trudnych decyzji” szefa**

- Dołożenie obowiązków
- Odebranie przywilejów
- Zwiększenie intensywności pracy
- Zwolnienie
- Wykonanie uciążliwego obowiązku itp.

## **7. Algorytm komunikowania „trudnych decyzji”**

- Zakomunikowanie decyzji
- Uzasadnienie decyzji
- Obrona decyzji

## **8. Trening prowadzenia „trudnych rozmów”**

- Rozmowy z nowym pracownikiem o postępach we wdrażaniu
- Rozmowy o wynikach realizacji zadania, projektu, osiągniętym wyniku
- Informacja zwrotna dla podwładnego
- Informacja zwrotna dla przełożonego
- Rozmowa o trudnościach, jakie pracownik spotyka, motywowania go do poszukiwania rozwiązań i wyciągania wniosków.