

# Nehezen kezelhető munkatársak vezetése

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen vezetői feladatokat!

2019. december 9-10., Budapest

## A tréning fókuszában:

- A legfontosabb személyiség típusok - ...és amikor ezek a **típusok „nehéz” munkatársakká” válnak**
- Hogyan elemezze, **mi rejtőzik a nehezen kezelhető munkatársak „blokája” mögött?**
- **A vezetés hatékony eszközei „nehéz munkatársak” esetén**
- **Transzparens szabályokkal** tartós vezetői sikerek
- **Konstruktív munkakapcsolatok** kialakításának kulcstényezői
- Az **asszertivitás** fejlesztése
- Hiúság, kötekedés, irigység: **fordítsa maga javára a konfliktusokat!**

„Ha emberekkel van dolgunk, sose feledjük el, hogy nem logikus lényekkel van dolgunk. Érzelmi lények vagyunk, akikben hemzsegnek az előítéletek, és akiket büszkeség és hiúság kormányoz.”

*(Dale Carnegie – Sikerkalauz)*

**Tréningvezető: Székely Tamás**, projekt igazgató, vezető tréner, Tréning Centrum Magyarország Szervezetfejlesztési és Képzési Kft.

## **A tréning a következő területeken kíván segítséget nyújtani:**

- A „nehéz” emberek és helyzetek felismerése
- A konfliktusok, az agresszió és negatív beállítottság hatékonyabb kezelése
- Az asszertív magatartás elsajátítása és hatékony alkalmazása
- A megfelelő kommunikációs stílus és készségek alkalmazása a nehéz helyzetekben
- A befolyásolási és „coacholási” készség fejlesztése
- Vezetői hatékonyságának növelése

## **A tréning tartalma:**

### **„Jobban tudók” – „Zsörtölődők” – „Feladat kerülők”**

- A legfontosabb személyiség típusok - ... és amikor ezek a típusok „nehéz” munkatársakká válnak
- Milyen hatással vannak az egyénre az egyes csoport- és vállalati struktúrák?
- Változások és nehéz helyzetek: Miért vezethetnek „nehéz” viselkedéshez az olyan szituációk, mint bizonytalanság, szerepcsere, hatalmi veszteség?

### **Hogyan elemezze, mi rejtőzik a nehezen kezelhető munkatársak „blokádjá” mögött?**

- Mi rejtőzik valójában a „vezethetetlen” munkatársak viselkedése mögött?
- Alulteljesítő munkatársak, maguknakvalók, gyakori hiányzók: értse meg munkatársai viselkedését!
- Munkatársai reagálása és viselkedése konfliktus helyzetekben

### **A vezetés hatékony eszközei „nehéz munkatársak” esetén**

- Mikor éri meg időt és energiát investálni, és mikor nem?
- Amikor terhelés alá kerülnek a munkatársak: így kommunikáljon egyértelműen és állítson fel határokat!
- Vissza a lényeghez: mikor hasznosabb a tekintélyelvűség, mint a meleg szavak?
- Informális vs. formális vezetői beszélgetések: Van szabály?
- Mikor, milyen szituációban, milyen típusú munkatárssal milyen beszélgetési technikákat alkalmazzon?

- A Kreatív. A Pontos. A Gyors. Miért fontos a „megfelelő munkatárs a megfelelő helyen” elv?
- Minden konfliktust egyedül kell megoldanom? Segítség a támogatásban a vállalaton belül és kívül
- Hogyan ismerhetem fel azt a kollégát, aki segíthet a konfliktusok megoldásában?

### **Konzekvensnek maradni: Biztosítsa elismertségét és vezetői sikerét!**

- Hogyan érjen el transzparens szabályokkal tartós sikereket?
- Hogyan reagáljon az ellenállásra, kifogásokra és a tudatlanságra?
- Stresszreakciók és stresszhatások meglévő konfliktusok esetén: melyek azok a stresszhelyzetek, amelyekről visszajelzést ad a testünk; és melyek maradnak tudatosan vagy tudattalanul láthatatlanok?
- Stressz-leépítés nehéz munkatársakkal történő beszélgetés során: alakítson ki cél- és megoldásorientált légkört a nehéz beszélgetések során
- Hatalmi játékok, mint következmény? Biztosítsa elfogadottságát, mint vezető!
- Érjen el elkötelezett kapcsolati viszonyt munkatársai részéről

### **Konstruktív munkakapcsolatok kialakításának kulcstényezői**

- Az asszertív magatartás: definíció és példák
- Az agresszív és aláztos viselkedés elemzése
- Az asszertivitás, agresszivitás és engedelmesség a munkában
- A viselkedés negatív spirálja
- Az asszertív kommunikáció előnyei, vagy a pozitív spirál
- Az érzelmi intelligencia

### **Az asszertivitás fejlesztése**

- Miért nehéz nekünk az asszertivitás? (Egyéni és kulturális gátjaink)
- Mi, miért nem működik egyes embereknél?
- Saját belső szabotáló erőink
- Az új viselkedés elsajátítása
- Tanuljunk a múltból
- Hogyan szeretne megváltozni? A célok meghatározása
- Gyűjtsön pozitív energiát a munkatársak reakcióiból, visszajelzéseiből!
- A változást akadályozó tényezők leépítése

### **Visszajelzések adása és fogadása**

- Miért van szükség folyamatos visszajelzésekre?
- Visszajelzések és az önismeret
- A visszajelzések adásának alapszabályai
- Hogyan fogadja a visszajelzéseket?
- Hogyan fordíthatja át a negatív konfrontációt pozitívba?

### **Hiúság, kötekedés, irigység: fordítsa maga javára a konfliktusokat**

- Hogyan terelje szakmai szintre a konfliktusokat?
- Állandó konfliktusok? Hogyan épsítse le azokat?
- Hogyan maradjon fair, még akkor is, ha Ön is érintett?

### **A befolyásolás**

- A befolyásolás módszerei
- Egyéni válaszminták a befolyásolásra
- Az elismerés, amelyre mindenkinek szüksége van
- A befolyásolás elfogadását meghatározó tényezők
- Kinél melyik technikát érdemes alkalmazni?

## **A két nap trénerre:**

### **Székely Tamás**

projekt igazgató, Tréning Centrum Magyarország Kft.



A Széchenyi István Egyetemen mérnöki, a Budapesti Műszaki Egyetemen tanári diplomát szerzett. NLP területén mesterdiplomával rendelkezik. A Tréning Centrum Magyarország egyik alapító tagja. Közel két évtizede foglalkozik oktatással, készségfejlesztő tréningek megtartásával, fejlesztési programok kidolgozásával, vezetési tanácsadással, tagja különböző szervezetfejlesztési projekteknek. Szakmai munkájáról bővebben a [www.treningcentrum.hu](http://www.treningcentrum.hu) oldalon tájékozódhatnak. Szakterületei: vezetői kompetenciák fejlesztése, személyes tanácsadás - coaching, értékesítés fejlesztés és támogatás, szervezeti és személyek közötti kommunikáció, trénerképzés, időgazdálkodás és feladatmenedzsment, együttműködés hatékonyságának növelése.



# „Nehéz” munkatársak eredményes vezetése

Menedzselje magabiztosan a kellemetlen vezetői feladatokat!

2019. december 9-10., Budapest



„Ha emberekkel van dolgunk, sose feledjük el, hogy nem logikus lényekkel van dolgunk. Érzelemi lények vagyunk, akikben hemzsegnek az előítéletek, és akiket büszkeség és hiúság kormányoz.”

(Dale Carnegie – Sikerkalauz)

JELENTKEZÉSI LAP

## 1. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

## A rendezvényen való részvételt engedélyező/elrendelő személy:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

## Adminisztratív kapcsolattartó

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_

## Helyettesítő személy<sup>3</sup>

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

## 2. RÉSZTVEVŐ:

Vezetéknév \_\_\_\_\_ Keresztnév \_\_\_\_\_  
 Beosztás \_\_\_\_\_  
 Osztály \_\_\_\_\_  
 Végzettség \_\_\_\_\_  
 Telefon \_\_\_\_\_  
 Fax<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Mobiltelefon<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 E-mail<sup>1</sup> \_\_\_\_\_  
 Aláírás<sup>2</sup> \_\_\_\_\_

## SZÁMLÁZÁSI CÍM:

Cégnév \_\_\_\_\_  
 Irányítószám \_\_\_\_\_ Helység \_\_\_\_\_  
 Utca/Postafiók \_\_\_\_\_

<sup>1</sup> E-mail címének, fax- és mobilszámának megadásával hozzájárul ahhoz, hogy az IIR további rendezvényeiről e csatornákon is kapjon tájékoztatást.

<sup>2</sup> A képzésre/rendezvényre regisztráló személy aláírásával igazolja, hogy a képzésen/rendezvényen személyesen vesz részt.

<sup>3</sup> Az Ön helyettese, amennyiben Ön nem tud részt venni a rendezvényen.

**Csoportos kedvezményért  
kérje egyedi ajánlatunkat!**

06-1/459-7334 • MARKETING@IIR-HUNGARY.HU

Részvételi díjak	2019. október 25-ig		2019. október 26-tól
	Ár	Megtakarítás	Ár
<input type="checkbox"/> „NEHÉZ” MUNKATÁRSOK EREDMÉNYES VEZETÉSE 2019. DECEMBER 9-10., BUDAPEST	179.000 Ft	30.000 Ft	209.000 Ft

Áraink nem tartalmazzák az áfát ■ A feltüntetett megtakarítások a több napos rendezvények határidős kedvezményét, valamint a regisztrált napok számától függő kedvezmény nettó összegét tartalmazzák ■ A részvételi díj tartalmazza a dokumentáció ó, ebéd, kávé és üdítő költségeit. ■ A rendezvényen kép- és hangfelvétel készülhet.

## FIZETÉS, VISSZALÉPÉS

Jelentkezéssel elfogadja a jelentkezési és visszalépési feltételeket. Jelentkezésének befizetése után visszagaazdálkodás és számlát kap tőlünk. Kérjük az összeget szíveskedjen a rendezvény előtt átutalni és a számlaszámot, valamint a részvevő nevét a befizetési csekkben feltüntetni. A rendezvényre való bejutás csak akkor garantált, ha befizetése cégünkhez 3 munkanappal a rendezvény előtt beérkezett. Ha átutalása a rendezvény kezdete előtt 2 héten belül történik, kérjük azt a rendezvény napján a regisztráláskor a pénzes utalvány feladóvevényével igazolni. Fizetési késedelem esetén a részvevő minden felszólítási- és inkasszódíj megfizetésére kötelezett. Esetleges program- és helyszínmódosítás jogát fenntartjuk. Visszalépés: Csak írásban lehetséges. A részvétel visszamondása esetén 20.000 Ft+áfa/jelentkező, a rendezvénytel megelőző 2 héten belüli lemondás esetén 40.000 Ft+áfa/jelentkező adminisztrációs költséget számolunk fel. A rendezvénytel megelőző 2 munkanapon belüli lemondás esetén a részvevő a teljes részvételi díjat köteles megfizetni. A bejelentett részvevő részvételének módosítása meghatározott feltételek mellett lehetséges.

## VAN MÉG KÉRDÉSE?

Ügyfélszolgálat:	Komp Szabina	06-1/459-7300
Koncepció:	Lukácsi Ágnes	06-70/703-54-65