
MĚKKÉ A MANAŽERSKÉ DOVEDNOSTI

- VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE
- ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ
- EMOČNÍ INTELIGENCE
- KOMUNIKACE V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH
- MOTIVACE ZAMĚSTNANCŮ
- STRATEGICKÉ MYŠLENÍ, PLÁNOVÁNÍ, ROZHODOVÁNÍ A ŘÍZENÍ
- TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE
- ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY PROCESŮ
- ŠTÍHLÁ VÝROBA (konkrétní systémy)
- KOMPETENTNÍ MANAŽER METODOU HORSEMANSHIP I A II
- VEDENÍ A KOUČINK ZAMĚSTANCŮ
- STRES A JEHO ODSTRAŇOVÁNÍ
- TIME MANAGEMENT – SEBEŘÍZENÍ
- OSOBNOSTNÍ TYPOLOGIE ZÁKAZNÍKA
- NÁTLOKOVÉ METODY: JAK SE BRÁNIT
- SNIŽOVÁNÍ NÁKLADŮ
- PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ
- PRÁCE S ODLIŠNOSTÍ
- PSYCHICKÁ PODPORA NEJEN NA PRACOVIŠTI
- PROFESIONÁLNÍ TELEFONICKÁ KOMUNIKACE
- BEZPEČNÉ CHOVÁNÍ

VYJEDNÁVÁNÍ A ARGUMENTACE

Cílem kurzu je prohloubení a zlepšení vyjednávacích schopností a dovedností – osvojení si nových metod a technik a jejich rozvinutí směrem k dosažení dohody s klientem. Účastníci se naučí, jak se na vyjednávání připravit, jak přistupovat ke každému klientovi individuálně, jak rozpoznat jeho potřeby a jak identifikovat a pracovat s vyjednávacím rozpětím a správně argumentovat. Bude probrán celý proces vyjednávání a jeho vhodné uzavření. Účastníci se naučí ovládat taktiky a strategie vyjednávání a prakticky si vyzkouší jejich použití. Kurz je výrazně prakticky zaměřen na reálné situace vyjednávání, se kterými se účastníci běžně setkávají ve své praxi. Procvičením těchto praktických situací získají účastníci větší jistotu při reálných jednáních a situacích, kdy musí s protistranou řešit problematické situace a vyjednávat o podmínkách.

Součástí kurzu je i práce s problematickými klienty v konfliktních situacích.

CÍLE:

- Osvojit si vyjednávací taktiky a strategie
- Naučit se dosahovat oboustranné dohody s klienty
- Zlepšit se v uzavírání dohod při individuálních jednáních
- Naučit se vyjednávat s jasně stanoveným cílem
- Dokázat rozpoznat typy vyjednávání
- Schopnost identifikovat cíle vyjednávání
- Konfliktní situace vyjednávání

ASERTIVNÍ JEDNÁNÍ

Kurz se věnuje základům využívání asertivity v pracovním i osobním životě. Seznámí se jejími třemi základními charakteristikami, asertivními právy, povinnostmi, metodami a technikami. Celý kurz je silně prakticky zaměřený – účastníci si na základě cvičení a modelových situací uvědomí význam a principy asertivity a naučí se využívat její techniky. V kurzu pracujeme s konkrétními situacemi z praxe účastníků, což napomáhá lepšímu uvědomění a přenosu naučeného do vlastní praxe.

CÍLE:

- Porozumět principům asertivity
- Naučit se říkat „NE“ s respektem a akcentací vztahu
- Osvojit si asertivní metody a techniky
- Přenést principy a techniky asertivity do konkrétních praktických situací
- Nacvičit si zvládat náročné situace pomocí asertivního chování
- Osvojit si desatero asertivních práv
- Naučit se prosadit
- Rozpoznat manipulativní, agresivní a asertivní chování
- Nacvičit zvládnutí manipulací a arogance

EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE

Cílem výcviku je prakticky seznámit účastníky se základními principy otevřené a efektivní komunikace s druhými lidmi. Je zaměřen na osvojení si „já jazyka“, zpětné vazby, schopnosti sebeprosazení, otevřené komunikace. Identifikují bariéry efektivní komunikace a vytvoří návrh zlepšení komunikace ve vlastní praxi. Osvojí si techniky aktivního naslouchání na základě modelových situací a prohloubí si schopnost dorozumění s ostatními. Naučí se, jak zvládat situace ze své vlastní praxe. Během výcviku se rovněž zaměříme na konfliktní situace a jak je řešit. Kurz je veden velmi interaktivně a prakticky. Obsahuje množství modelových situací. Účastníci zde rozvíjí své schopnosti a mají možnost pracovat na konkrétních problematických oblastech.

CÍLE:

- Poznat principy a techniky efektivní komunikace
- Osvojit si techniky použití já jazyka a otevřené komunikace Identifikovat bariéry, chyby a prohřešky vůči efektivní komunikaci
- Naučit se kontrolovat svůj komunikační projev
- Osvojit si techniky aktivního naslouchání
- Procvičit si zvládnání náročných komunikačních situací

EMOČNÍ INTELIGENCE

Kurz je zaměřen na pochopení významu a uplatňování emoční inteligence. IQ není jediným faktorem, který rozlišuje na školách premianty od flákačů. Nestačí mít vysoké IQ, bez emoční inteligence nedokážeme účinně jednat a komunikovat s druhými. Součástí kurzu je nejen poznávání emocí druhých (v podobě jednoduchých testů a modelových situací), ale také emocí svých, které vede k poznání a sebepoznání. Účastníci se dozvědí o mechanismech zvládnání emoční zátěže. Kurz pracuje s emočními kompetencemi jako důležitými součástkami úspěšného zvládnání požadavků a tlaků, kterým jsme vystaveni. Procvičíme si též práci v emočně vypjatých situacích s ohledem na zvládnání a řízení emocí, teorii emočního semaforu a podrobnější analýzu sociální inteligence.

CÍLE:

- Pochopit význam emocí v pracovním prostředí i v osobním životě
- Umět poznávat a reflektovat emoce
- Naučit se využívat emoční inteligenci
- Zjistit, jak reagovat na nepřiměřené emoce druhých
- Rozvíjet emoční kompetence
- Vyzkoušet si práci s ovládním vlastních emocí i usměrňování druhých
- Procvičit si zvládnání náročných emočních situací při různých příležitostech (jednání, porady, rozhovory, kontakt s klienty apod.)

KOMUNIKACE V OBTÍŽNÝCH SITUACÍCH

Základní pojmy, teorie a přenos do praktického života a každodenní reality. Během školení účastníci řeší případové studie a situace z praxe. Každá z nich je lektorem rámována teorií a tipy, jak komunikaci zlepšit a zefektivnit. Během kurzu jsou zmiňovány a procvičovány techniky jazyka, aktivního naslouchání, zpětné vazby, otevřené komunikaci. Účastníci též identifikují bariéry v komunikaci a budou pracovat na jejich odstranění. Je také představen profil profesionálního komunikátora a účastníci mají možnost společně hledat příležitosti pro uplatnění tohoto vzoru ve své praxi. Druhá část je zaměřena na zvládnání nátlakových technik a etické odpovědi na agresivní jednání.

CÍLE:

- Osvojit si základy efektivní komunikace
- Naučit se používat nástroje vedoucí k bezproblémové komunikaci
- Rozpoznat typ konfliktní situace
- Zvládnání nátlaku
- Asertivní způsob odpovědi na agresi
- Nacvičit si zvládat náročné situace pomocí asertivního chování
- Zvládat stres, zatížení požadavky, kritikou a množstvím informací

MOTIVACE ZAMĚSTNANCŮ

Na základě modelových situací a případových studií se účastníci učí, jakým způsobem motivovat své podřízené, co je motivuje a demotivuje, jak pracovat s různými typy lidí a na co konkrétní podřízené slyší. Kurz je zaměřen na představení a osvojení klíčových dovedností manažerů potřebných pro efektivní vedení lidí, jejich motivaci, účinné a podněcující hodnocení a podporu efektivní komunikace v týmu. Účastníci se dozvědí a naučí, jak efektivně vést druhé, jak přistupovat k různým typům lidí a jak je motivovat. Vzhledem ke zkušenosti účastníků se nesnažíme účastníkům předat znalosti či teorie, ale snažíme se s nimi nacházet řešení konkrétních situací. Dotkneme se také tématu podpoření iniciativy a proaktivity podřízených skrze dílčí témata, která jsou k tomu nezbytná. Jsou jimi motivace, individuální styl vedení, rozpoznávání potřeb a přání druhých, zpětná vazba a hodnocení.

CÍLE:

- Dozvědět se, jak být pro druhé motivujícím
- Odhalit motivační a demotivační faktory
- Dozvědět se, jak motivovat různé typy lidí a jak s nimi komunikovat
- Rozpoznat motivační potřeby druhých
- Naučit se podávat zpětnou vazbu
- Naučit se pracovat s problematickými typy podřízených
- Dozvědět se o motivačních teoriích a umět je používat v praxi

STRATEGICKÉ MYŠLENÍ, PLÁNOVÁNÍ, ROZHODOVÁNÍ A ŘÍZENÍ

Účastníci programu se seznámí s jednotlivými znalostmi a dovednostmi nutnými pro efektivní strategické plánování, vytváření strategického plánu a jeho komunikaci v rámci organizace, se specifickým zaměřením na prostředí sociálního sektoru. Naučí se provádět podrobnou a přesnou analýzu stavu, vytvářet soubor priorit a konkrétních, kvantifikovaných střednědobých a dlouhodobých strategických cílů, které řeší problémy projevující se ve slabých stránkách SWOT analýzy. Dále se dozví, jak vytvářet soubor konkrétních opatření, včetně určení subjektů odpovědných za jejich realizaci, odborný odhad předpokládaných nákladů na realizaci jednotlivých opatření, přehled reálných zdrojů finančních prostředků na realizaci jednotlivých opatření a také soubor indikátorů, které slouží k objektivní kontrole plnění strategických cílů.

CÍLE:

- Naučit se vnímat rozdíly mezi strategickým myšlením a operativním rozhodováním
- Osvojit si principy strategického plánování a specifik
- Získat nezbytné dovednosti pro vytváření a dosahování strategického plánu
- Umět formulovat cíle a stanovovat způsob jejich měření
- Poznat klíčové indikátory výkonnosti (KPI)
- Sjednotit představu o strategickém plánu a vizi v naší organizaci
- Vytvořit prakticky použitelný návrh strategického plánu a komunikovat jeho finalizaci

TÝMOVÁ SPOLUPRÁCE

Kurz se věnuje tématům komunikace a práci v týmu a jejich vzájemnému propojení k nastavení optimálního fungování týmu. Důraz je kladen na nastartování efektivní týmové komunikace a tím přispění ke zlepšení fungování celého týmu. Podmínkou týmové spolupráce je osvojení si principů otevřené a efektivní komunikace, včetně podporující zpětné vazby a ocenění druhých. Vyzkouší si modelové situace a získají prostor pro řešení případů z vlastní praxe a nácvik konkrétních technik. Kurz je veden velmi prakticky, konkrétními ukázkami situací a zároveň přehráváním modelových situací.

CÍLE:

- Seznámit se s principy fungování efektivního týmu
- Identifikovat týmové role a jejich specifika
- Umět svým přičiněním podporovat fungující tým, zvládat bariéry a problémy, které se v něm mohou vyskytnout
- Naučit se, jak pracovat s odměnami a potenciálem týmu
- Dozvědět se, jak tvořit tým a jak pracovat s různými rolemi

ZVYŠOVÁNÍ EFEKTIVITY PROCESŮ

Kurz se zaměřuje na proaktivní přístup k postupnému zlepšování firemních procesů. Cílem je účastníky seznámit s novými, i osvědčenými technikami, které byly za tímto účelem vytvořeny. Řešení firemních problémů odráží kvalitu nastavených firemních procesů. Ty dobře nastavené eliminují zbytečné prostory pro chyby. Podstatou školení je maximalizace zisků a minimalizace ztrát.

CÍLE:

- Naučit se vnášet strukturu do řízení a zvládnání času
- Zjistit, jak být „tady a teď“, ale zároveň přemýšlet do budoucna a v kontextu
- Získat schopnost nadhledu a odstupu
- Zvýšit respekt ke svému nejcennějšímu času
- Naučit se odlišovat podstatné od nepodstatného a prioritizovat
- Získat a procvičit si konkrétní metody a techniky time managementu a sebeřízení Hledat a nalézt řešení svých vlastních náročných situací, do kterých se účastníci dostávají
- Získat přehled v základních pojmech podnikových procesů
- Poznat rozdíl mezi funkčním a procesním řízením
- Poznat vlastnosti a charakteristiky procesu
- Osvojit si postupy benchmarkingu, 5S a Kaizenu
- Naučit se zlepšování efektivity procesů a využívání zdrojů
- Seznámit se s metodami kontroly a řízení procesů
- Princip SMART, teorie omezení

ŠTÍHLÁ VÝROBA

Cílem kurzu je sjednotit současně využívané nástroje a metody lean managementu. Dále je důležité, aby účastníci porozuměli pojmům, myšlenkám a metodám lean. Naučení a osvojení nových nástrojů a metod je klíčové k udávání směru štíhlé výroby. Součástí je také umění odhadovat plýtvání v procesech, vytvoření implementačního plánu a naučení se řešit nejčastější problémy, které v praxi nastávají. Základem je zjistit, jak aplikovat nástroje lean managementu do praxe.

CÍLE:

- Naučit se základním pojmům štíhlé výroby, její historii i současnost
- Dokázat rozlišovat mezi základními nástroji štíhlé výroby
- Vytvořit si projekt zavedení principů štíhlé výroby
- Poznat štíhlý layout a buňková výroba
- Seznámit se s principy štíhlé logistiky a štíhlé administrativy

KOMPETENTNÍ MANAŽER METODOU HORSEMANSHIP I A II

Navazující kurz na základě metody horsemanship. Tréninky za asistence koní vycházejí z přirozené komunikace s koněm. Čerpáme z toho, že kůň má vynikající instinkty a dává nám okamžitou zpětnou vazbu na naše vnitřní nastavení, je zrcadlem toho, jak na tom aktuálně jsme.

Zpětná vazba od koně je čistá, bez předsudků a předpokladů. Umožní nám lépe pochopit, jak nás vnímají ostatní, naučí nás, jak změnit to, co nefunguje. Využíváme 5 her Patta Parelliho, jednoho ze zakladatelů horsemanshipu. Cílem programu je posílení kompetencí leadera a práce s individuálními potřebami účastníků.

- posílání koně do úzkého prostoru
- posílání na plachtu
- práce na kruhu ve volnosti
- řídicí hra II – vedení přes překážky
- couvání koně mezi překážky, do úhlu 90°
- další dle individuální potřeby

CÍLE:

- Vyzkoušet si práci leadera v netradičním prostředí
- Naučit se vnímat citlivost zpětné vazby
- Získat jinou perspektivu na vedení
- Naučit se pracovat se zpětnou vazbou v netradičním kontextu

VEDENÍ A KOUČINK ZAMĚSTANCŮ

Účastníci se spolu s lektorem postupně dostávají od základních koučovacích dovedností, metod a technik až po praktickou implementaci do každodenní reality. V tomto kurzu si účastníci pod supervizi lektora důkladně procvičí nejdůležitější techniky individuálního a skupinového koučování – aktivní naslouchání, škálování, stanovování cílů a priorit, používání praktických příkladů nebo příběhu ze života, seznámí se s metodami on the job training (za chodu). Naučí se společnému nastavování postupných kroků dalšího rozvoje, které jsou zároveň reálné a zároveň představují výzvu pro koučovaného.

CÍLE:

- Dozvědět se o základní úloze manažera
- Osvojit si různé styly vedení
- Poznat základní pravidla managementu
- Osvojit si principy koučinku – metody a techniky
- Procvičit si koučující rozhovor
- Zjistit principy efektivního fungování týmu
- Připravit se zvládnout náročné situace vedení lidí
- Seznámit se se styly vedení

STRES A JEHO ODSTRAŇOVÁNÍ

Cílem programu je získat kontrolu nad stresem pomocí jeho identifikace a osvojením si různých technik pro zvládnání stresu a akutních stresových situací. Seznámíme se s tím, co je stres a jak se projevuje a že existuje stres dobrý a stres špatný. Rozdíl vlivu eustresu a distresu na náš výkon. Kurz je založen na předání doporučených postupů účastníkům, jak snadněji zvládat zátěžové situace, odhalovat výkonové, časové a osobnostní rezervy v plnění pracovních úkolů i v osobním životě. Nezapomene ani na balancování mezi pracovním a nepracovním životem. Součástí kurzu je také nácvik relaxačních technik (autogenní trénink, Jacobsonova progresivní relaxace), které slouží k naučení se základům práce s vlastním dechem a další relaxačními technikami vhodnými k uvolnění. V neposlední řadě mohou účastníci vnést také některé své palčivé problémy a dohromady se budou snažit hledat nějaké řešení.

CÍLE:

- Dozvědět se o základech fyziologických reakcí při stresu
- Naučit se rozpoznat stresové faktory a identifikovat vlastní stresory
- Dozvědět se, co dělat a aktuální stresové situaci
- Zjistit, kde hledat oporu a nacházet zdroje energie
- Dozvědět se jak rozpoznat a pracovat s vlastním stresem i stresem ostatních
- Poznat, co je to syndrom vyhoření a jak mu předcházet
- Osvojit si metody a techniky pro zvládnání zátěžových situací
- Vnést své složité situace a najít jejich řešení

TIME MANAGEMENT

Hlavním smyslem kurzu je zvýšit pracovní a osobní efektivitu a účinnost zúčastněných. Kurz se zaměřuje na dovednosti související s efektivním plánováním času. Účastníci analyzují své využívání času, hledají dysfunkce, které jim brání být efektivní. Účastníci se dozvědí, jaké jsou principy, metody, způsoby a nástroje pro zvládnání času, proč je důležité plánovat. Účastníci si vyzkouší, jakým způsobem uspořádají svůj čas, identifikují své hlavní problémy a příčiny neefektivní práce s časem, a formulují lepší způsoby zvládnání času a své efektivity. Zabývají se též osobními bariérami a překážkami a pracují na jejich odstraňování. Výcvik bude probíhat formou skupinových cvičení a diskuzí, řešení modelových situací, příkladů z praxe za aktivní interakci účastníků. Z kurzu odcházejí s jasným plánem, který zvýší jejich osobní efektivitu a povede k větší pracovní i mimopracovní spokojenosti.

CÍLE:

- Identifikovat časové ztráty
- Získat osobní vliv na sebeřízení v čase
- Osvojit si vhodnou sebereflexi a praktické metody nácvikem
- Překonat prokrastinaci
- Seznámit se s teorií časového managementu

OSOBNOSTNÍ TYPOLOGIE ZÁKAZNÍKA

Kurz ukazuje význam zákaznického přístupu a dobrých vztahů se zákazníky v dnešní době. Účastníci si uvědomí význam spokojeného klienta, objeví jeho potřeby, požadavky, nároky, motivaci a naučí se, jak s nimi pracovat. Nacvičí si rozhovor s nespokojeným klientem a reakci na jeho nespokojenost. Dozví se, jakým způsobem budovat vztah se zákazníkem, což povede ke spokojenosti na obou stranách. Dále si představí 4 světy zákaznické orientace. Zmíní se také o tom, co je pro zákazníka důležité a čemu je potřeba věnovat pozornost. Jak se správně k zákazníkovi chovat, aby se k nám vrátil? Seznámí se s typologií zákazníka a také si prozradí, co jednotliví zákazníci očekávají a jak s nimi jednat. Celý kurz je propojen s příklady a příběhy z praxe.

CÍLE:

- Identifikovat různé typy klientů (agresoři, rebelové, povýšení apod.)
- Znat chování a požadavky různých typů klientů a umět se mu přizpůsobit
- Osvojit si různé komunikační strategie a umět je využívat podle typů klientů
- Poznat a pochopit „proč se problémoví klienti chovají, tak jak se chovají“
- Naučit se pracovat s emocemi klientů
- Umět identifikovat potřeby a obavy klientů a vhodně na ně reagovat
- Osvojit a procvičit si techniky aktivního naslouchání
- Získat větší sebejistotu při jednání s klienty
- Vytvořit si vlastní „manuál“ pro zvládnání náročných klientů
- Procvičit si zvládnání problematických komunikačních situací

NÁTĽAKOVÉ METODY - JAK SE BRÁNIT

Cílem kurzu je seznámit účastníky s nátlakovými metodami, technikami, jejich typologií a vybavit je potřebnými schopnostmi, aby se manipulaci mohli efektivně bránit. Anti-manipulační techniky si účastníci vyzkouší, aby si tak mohli najít ty z nich, které jim připadají nejbližší a nejpřirozenější. Účastníci se naučí, jak manipulaci poznat, jak se jí bránit a jak jednat s nejčastějšími typy manipulátorů. Zároveň se dozví, jak jednat s ostatními a vyvarovat se vlastní manipulaci.

CÍLE:

- Poznat základní typy manipulace a manipulátorů
- Naučit se bránit manipulaci
- Dozvědět se, jakým způsobem druhé ovlivňovat, ale nemanipulovat s nimi
- Rozpoznat manipulaci v každodenním kontextu
- Nacvičit vhodné jednání
- Zjistit, jaké možnosti obrany jsou efektivní
- Naučit se, jak na nátlak odpovídat
- Procvičit se antimanipulační techniky
- Procvičit si obranu proti manipulaci a reakce na manipulátory

SNIŽOVÁNÍ NÁKLADŮ

Kurz se zabývá klíčovými ekonomickými pojmy, způsoby snížení výdajů analýzou potenciálu dosažitelných dílčích zlepšení. Účastníci si zopakují a se seznámí se základními ekonomickými pojmy, finančními parametry (a naučí se provádět klíčové finanční početní úkony). Hlavní část programu je pak věnována snižování výdajů a následnému stanovování priorit a kroků pro co nejúčinnější postup. Celý program je koncipován interaktivně a lektor citlivě přizpůsobuje svůj výklad úrovni účastníků a jejich znalostem. V programu je též vyhrazen potřebný prostor pro otázky a potřeby účastníků. Výstupem z programu jsou pak praktické postupy implementace konkrétních změn.

CÍLE:

- Zopakovat si klíčové pojmy z ekonomie a finančnictví (výdaje, náklady, výnosy atd.)
- Poznat efektivní a praktické postupy na snížení nákladů
- Nácvik řešení a poznatků v rámci případových studií z praxe
- Analýza situace (využití nových nástrojů a poznatků)
- Stanovení potenciálu dílčích dosažitelných zlepšení
- Stanovení priorit a kroků pro, co nejúčinnější postup
- Tvorba plánu implementace konkrétních změn, ošetření rizik
- Konkrétní výstupy pro každého účastníka

PROJEKTOVÉ ŘÍZENÍ

Kurz se zabývá praktickým osvojením různých způsobů plánování a řízení projektů, uplatňovaných a pružně měněných podle aktuálního vývoje projektů. Na prezenčním kurzu si účastníci osvojují a procvičují základní techniky pro sestavování časového plánu, rozpočtu a alokaci zdrojů. Seznámí se s klíčovými milníky a indikátory vývoje projektu, naučí se, jak je monitorovat a na jejich základě dělat opatření ovlivňující budoucí projektový plán. Dále se účastníci seznámí s nejjednoduššími způsoby, jak rozpoznat, co je v danou chvíli z hlediska dalšího vývoje projektu to nejefektivnější. Naučí se také sledovat a řídit kvalitu produktů, které během projektu vznikají. Dozví se, jakou má projekt strukturu a fáze, jaké jsou výhody a nevýhody projektového řízení, a jaké mohou být zdroje problémů. Ukážou si, že lze zkombinovat i zdánlivě obtížně kombinovatelné věci, což je znakem úspěšných projektů. Budou se také věnovat optimálnímu rozdělení rolí v týmu. V tomto kurzu účastníci získají základní nástroje potřebné pro úspěšné vedení a dokončování projektů (např. Ishikawa diagram, Ganttův diagram) a celý proces řízení.

CÍLE:

- Dozvědět se, kdy a proč je vhodné pracovat projektově
- Naučit se definovat cíle projektu a pracovat s protichůdnými požadavky
- Osvojit si základní i pokročilé nástroje pro řízení projektů
- Seznámit se s kritickými místy při řízení projektů, jejichž zvládnutí je základem pro dosahování výsledků
- Naučit se řídit kvalitu projektů
- Naučit se používat základní nástroje pro řízení projektů.
- Získat přehled o pokročilých nástrojích projektového řízení

PRÁCE S ODLIŠNOSTÍ

Odlíšnosti v týmu jsou zdrojem úspěchu každého týmu. Je ale potřeba s nimi umět správně pracovat.

Práce s odlišností je pro manažery vhodná zejména z toho důvodu, aby co nejlépe využili potenciál svého týmu. Pokud totiž umí využít silných stránek každého jedince, je tým silnější.

Lidé se navzájem potřebují doplňovat. Přínosem pro manažera je pak větší spokojenost, výkonnost a vícestrannost řešení. Pro jednotlivé členy je přínosem možnost uplatnění svého potenciálu.

Pomůckou pro práci s odlišností mohou být testy typologie osobnosti, např. Belbinův test týmových rolí. Ten má charakter trvalosti (např. pokud je někdo „hasič“, tak bude mít tuto kvalitu konzistentní). Můžeme také pracovat s jiným, variabilnějším pojetím role, jelikož platí pravidlo, že různé lidi se chovají různě v různých situacích.

Tedy podle toho, po čem v dané chvíli touží a co potřebují. Testy typologií osobnosti můžeme tak využít ke zjištění toho, kde se lidé vidí, rádi by se viděli a jak je vidí ostatní. Není však nutné lidi škatulkovat, ale naopak volit individuální přístup, což je podstata práce s odlišností.

CÍLE:

- Naučit se akcentovat odlišnost ve svém týmu
- Zvýšení efektivity a produktivity objevením nových zdrojů potenciálu
- Identifikovat skryté přínosy různých členů týmu
- Osvojení si užitečné typologie osobnosti
- Zlepšení komunikace mezi členy týmu a posílení jejich spokojenosti

PSYCHICKÁ PODPORA NEJEN NA PRACOVIŠTI

Účelem programu je pochopit nesnadné situace lidí okolo nás, naučit se je identifikovat a osvojit si různé techniky pro zvládnání těchto situací. Důraz je přitom kladen na pochopení emocí svých i druhých lidí, které jsou zásadní pro správný postup. Řeč bude totiž třeba o tom, že mnohdy v obtížných situacích nefungují argumenty.

Účastníci se dozví o tom, jak psychicky podporovat své kolegy nebo blízké, aby situaci sami více nezhoršili, a kdy se třeba již obrátit na specialistu. Řeč bude také o tom, jak zvládat náhlé krizové situace, nepanikařit a umět pracovat jako tým i v dynamických podmínkách.

CÍLE:

- Jak poskytovat psychickou podporu pro zaměstnance v krizové době
- Návod, jak poznat krizovou situaci
- Jak zacházet se zaměstnanci
- Kam je nasměrovat
- Psychologická „první pomoc“ na pracovišti
- Pochopení emocí a jejich role v krizových a náročných situacích

PROFESIONÁLNÍ TELEFONICKÁ KOMUNIKACE

Účastníci se naučí důležitost dobrého dojmu a jeho charakteristiky v telefonické komunikaci. První část je zaměřena na objasnění zásad profesionální mluvené komunikace – a to jak formy obsahové, tak i formální.

Účastníci se naučí, jak formulovat do telefonu své myšlenky a požadavky, jak je strukturovat a na co si dát při mluvení pozor. Dozví se o rozdílech mezi různými typy telefonátů. V rámci telefonické komunikace si osvojí schopnost efektivně sdělit podstatné věci s ohledem na účel hovoru. Účastníci se dozvědí, jak pracovat s druhou stranou ve složitých situacích a jak dojít k vzájemné dohodě.

Výsledkem školení by mělo být odhalení základních telefonických nedostatků a jejich zlepšení. Kromě toho budou účastníci schopni jasně identifikovat situace, kdy mají použít jakou formulaci, například při pozdravu. Díky srozumitelné, přehledné a profesionální komunikaci se mohou zlepšit vztahy i snížit strach a ostych při komunikaci.

CÍLE:

- Naučit se zaujmout a vytvořit dobrý první dojem.
- Osvojit si práci s podstatnými prvky v mluvené řeči
- Dozvědět se o rozdílech a specifikách různých typů telefonátů
- Naučit se adekvátně písemně reagovat na urgence, připomínky, reklamace apod.
- Osvojit si správnou artikulaci a strukturu řeči
- Zlepšit se v problematických oblastech mluvené řeči

BEZPEČNÉ CHOVÁNÍ

Kurz Bezpečné chování si klade za cíl rozvíjet pracovníky tak, aby byli připraveni efektivně předcházet nebo řešit rizikové či nebezpečné situace.

Přistupujeme k tomuto úkolu komplexně

a nabízíme nejen sadu konkrétních postupů, ale především univerzálně uplatnitelných vzorců myšlení, které posilují klíčové kompetence v oblasti bezpečnosti: spolehlivost, flexibilita, odolnost

a pozornost.

Program je vhodný pro pracovníky v adaptačním procesu, nebo v rámci rozvojového programu, který je určen na posílení výše zmíněných kompetencí. Obecně vhodný je také pro profese, které vyžadují odolnost a přesnost jako například servisní technici, účetní, řidiči či zaměstnanci ve výrobě.

Pracujeme s odbornými studii a koncepty, modelovými situacemi a případovými studii. Účastníci si projdou praktickým tréninkem všech klíčových kompetencí pro bezpečné chování a práci.

CÍLE:

- Osvojení si definic rizik a jejich prevence
- Rozvoj kompetencí bezpečného chování
- Pochopení metody analýzy lidské spolehlivosti HRA (Human Reliability Analysis)
- Schopnost rozhodovat se v nejistých podmínkách
- Uplatňování principů předběžné opatrnosti
- Poznanky pro rozvíjení kultury bezpečného chování