

Komunikacija sa zahtjevnim i neugodnim ljudima

Često se pitamo kako su neke osobe uspješnije i znaju se snaći u komunikaciji s kompliciranim suradnicima. Neke osobe imaju veću plaću, bolje radno mjesto ili jednostavnije klijente. Takve osobe često u razgovoru s nadređenima znaju reći prave stvari u pravo vrijeme te se zauzeti za sebe. Zašto je to tako i o čemu to ovisi?

U vremenu kada kriza ulazi na sva vrata i svi se bore za svoj dio kolača na zahtjevnom tržištu ili na radnom mjestu, raditi s ljudima postaje teže nego ikada. Postoje različite kategorije kompliciranih ljudi s kojima lakše ili teže izlazimo na kraj. Na radionici ćemo usavršavati i razvijati komunikacijske vještine koje će vam pomoći da se bolje snađete u tim teškim situacijama, uspješnije upravljate sobom i ostvarite svoje komunikacijske ciljeve.

Na radionici ćemo govoriti o osobinama i komunikacijskim tehnikama osoba koje su profesionalne i srdačne u svojoj odlučnosti da u svakoj poslovnoj situaciji ostvare zacrtane ciljeve:

1. Kako reći "ne" i izbjeći neugodne posljedice?
2. Kako se zauzeti za sebe u komunikaciji s teškim suradnicima?
3. Kako uspješno rješavati konfliktne situacije?
4. Kako se snaći i odgovoriti na neugodna pitanja?
5. Kako upravljati svojim emocijama i postići poslovne ili osobne ciljeve?

Sadržaj radionice:

- Tipovi neugodnih ljudi i teških situacija
- 3 razgovora u podlozi svake komunikacije
- Opasne pretpostavke u komunikaciji i važnost prepoznavanja komunikacijskih stilova
- Komunikacija u timu sa zahtjevnim suradnicima
- Uspješna komunikacija s nadređenim osobama
- Komunikacija s nama kompliciranim kupcima i klijentima
- Praktične vježbe asertivnosti i snalaženje u svakodnevnom komunikacijskom kaosu
- Prepoznavanje manipulatora u vašem okruženju i alati za rješavanje neugodnih situacija
- Uspješno upravljanje emocijama u komunikaciji
- Uvjerljivost u komunikaciji i rješavanje nepotrebnih nesporazuma
- Alati i „prva pomoć“ za rješavanje teških poslovnih situacija u komunikaciji

Sudionici će se detaljnije upoznati sa stilovima komunikacije i odnosom s teškim ljudima. Teških osoba ima do 5% u ukupnoj populaciji, ali uzrokuju oko 50% svih problema na poslu. Polaznici će saznati kako voditi komunikaciju s agresivnim osobama i manipulatorima, kako izbjeći problem ili riješiti problem u komunikaciji. Prvi korak u rješavanju problema s teškim osobama je razumijevanje zašto se tako ponašaju. U suradnji, naša je dužnost prilagodba na komunikacijski stil druge osobe

kako bi se ostvarili ciljevi organizacije te uspješnije obavio posao. Teške ljude ne možemo mijenjati, ali možemo naučiti kako se bolje snaći u takvim situacijama te izbjeći dodatne neugodnosti i posljedice. Sudionici će naučiti sve o tipovima teških ljudi i taktikama u komunikaciji s njima. Rad u timu također nosi brojne izazove i mogući su konflikti. Sudionici će se podsjetiti na važne odrednice suradnje i komunikacije u timu te će naučiti kako motivirati druge te pozitivno utjecati na samomotivaciju. Osuđeni smo na rad s ljudima, jer skoro ne postoji niti jedno radno mjesto gdje možemo raditi samostalno. Upravo iz tog razloga važno je prepoznati stilove komunikacije, razloge specifičnih reakcija različitih tipova ljudi te dobro poznavajući sebe, usavršiti komunikacijske vještine.

CV predavačice:

Dr. sc. Elvira Mlivić Budeš je poduzetnica, konzultantica i motivacijska trenerica koja se od 2001. bavi razvojem poslovnih vještina. Na području poslovne edukacije i osobnog razvoja do sada je uspješno surađivala s preko 400 pravnih i više od 500 fizičkih osoba. Prije pokretanja vlastitih projekata, bogato iskustvo u praksi stjecala je suradujući s medijima te hrvatskim i inozemnim poduzećima na pozicijama srednjeg menadžmenta u prodaji i marketingu. Trenutno vodi 2 pravne osobe, direktorica je tvrtke Filaks (od 2007 do danas) te osnivačica i voditeljica 9 programa usavršavanja Poslovnog učilišta Filaks (od 2008 do danas) s verifikacijom Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta RH. Od 2004. organizatorica je Filaksovih poznatih i uspješnih konferencija, skupova i radionica. Gostovala je u mnogobrojnim radijskim i televizijskim emisijama, kao i na brojnim konferencijama i skupovima. Nakon završene 1. ekonomske škole u Zagrebu, 1999. diplomirala je na Ekonomskom fakultetu u Zagrebu, a 2003. na istom fakultetu stekla titulu magistrice društvenih znanosti. Nakon završenog Poslijediplomskog doktorskog studija hrvatske kulture na Filozofskom fakultetu u Zagrebu, 2014. je stekla titulu doktorice znanosti, interdisciplinarno područje, polje projektni menadžment. Kontinuirano se educira u području osobnog razvoja (autogeni trening, NLP, antropološka medicina, tehnika emocionalne slobode...).