



NBQC
north bohemia quality center

...pro Vás, efektivně[©]

www.nbqc.cz

pořádá seminář

KOMUNIKACE, ŘÍZENÍ A ROZVOJ PRACOVNÍKŮ ***příklad písemné podoby***

v písemné podobě mají účastníci k dispozici základní podklady (obraz většiny listů z prezentace) mimo doplněné údaje, které si předem účastníci sami definují, případně ty, které se společně odvozují.

V případě zájmu mohou získat účastníci prezentaci ve formátu pdf.

kdy a kde



OBSAH

- 1 KOMUNIKACE
- 2 STYLY ŘÍZENÍ (VEDENÍ)
- 3 ROZVOJ A ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ
- 4 KONFLIKTY (+ TEST JAK ZVLÁDÁTE KONFLIKTY)
- 5 KULTURA ORGANIZACE (ETIKA PODNIKÁNÍ)
- 6 PSYCHOHYGIENA - SYNDROM VYHOŘENÍ (+ TEST INVENTÁŘ PROJEVŮ VYHOŘENÍ)
- A NA ZÁVĚR ...NÁHLED DO SLUŠNÉHO CHOVÁNÍ**



KOMUNIKACE

(KOMUNIKACE A KOMPETENCE?)



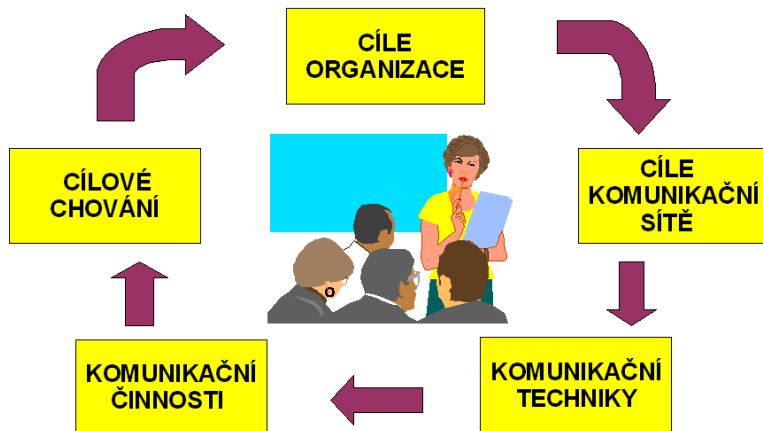
KOMUNIKACE

CO JE TO KOMUNIKACE?



KOMUNIKACE

VZTAH KOMUNIKAČNÍCH FAKTORŮ K CÍLŮM ORGANIZACE



KOMUNIKACE

KOMUNIKACE JE:

- ✓ VHODNÝ NÁSTROJ K PŘEDCHÁZENÍ STÍŽNOSTEM
- ✓ NAVOZENÍ VZTAHŮ VZÁJEMNÉ DŮVĚRY
- ✓ OBOUSMĚRNÁ KOMUNIKACE
- ✓ INFORMACE SROZUMITELNÉ A OVĚŘITELNÉ

INTERNÍ KOMUNIKACE – NA VŠECH ÚROVNÍCH

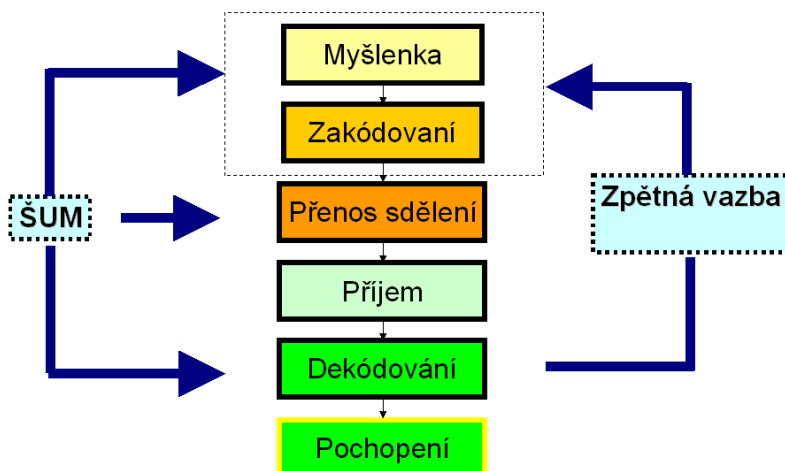
EXTERNÍ KOMUNIKACE S:

- DODAVATELI
- VLASTNÍKY, BANKAMI, POJIŠŤOVNAMI
- OKOLNÍMI OBYVATELI, INICIATIVAMI
- VEŘEJNOU SPRÁVOU



KOMUNIKACE

MODEL PROCESU KOMUNIKACE – PŘEKÁŽKY A PORUCHY





STYLY ŘÍZENÍ



STYLY ŘÍZENÍ



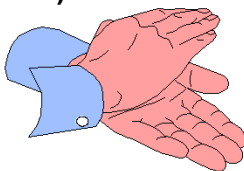
JAKÉ JSOU POVINNOSTI VEDOUCÍCH PRACOVNÍKŮ?



STYLY ŘÍZENÍ

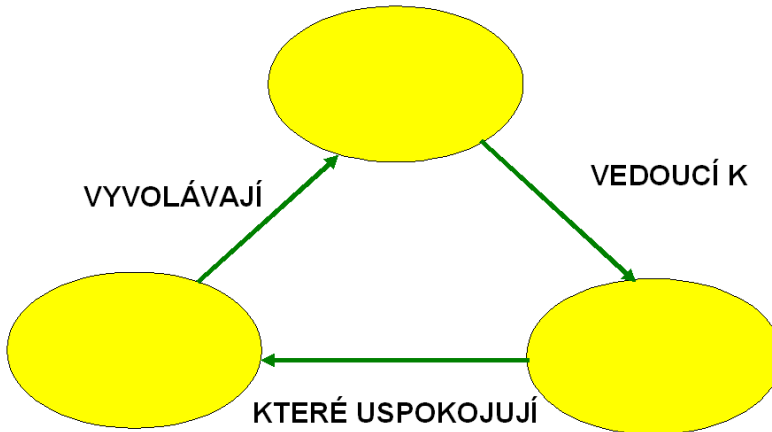
ANALÝZA ZÁJMOVÝCH SKUPIN – ZÁKLADNÍ OTÁZKY

1. KDO MÁ MOC (POMÁHAT, ZDRŽOVAT)?
2. KDO VYHRÁVÁ?
3. CO? JAK? S JAKÝMI VÝSLEDKY?
4. KDO ZTRÁCÍ?
5. KDO JE PRO ZMĚNU ZAUJAT?
6. KDO JE PŘIPRAVEN POMÁHAT (SCHOPEN, DO JAKÉ MÍRY, NEZBYTNOST POMOCI, DŮVODY)?
7. JAK ZMĚNU ŘÍDIT?
8. V ČEM SPOČÍVÁ ZMĚNA?
9. JAKÉ JE ROZLOŽENÍ MOCI V ORGANIZACI?





ROZVOJ A ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ
MOTIVACE A POTŘEBY



ROZVOJ A ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ

Maslowova pyramida potřeb

POTŘEBA SEBEREALIZACE	<i>všeoobecný pohled</i> osobní růst a pokrok, kvalita, úspěch, pocit důležitosti	<i>aplikace na pracovní oblast</i> náročná práce, tvůrčí příležitost, úspěšnost v práci, postup v hierarchii pracovních pozic
POTŘEBA UZNÁNÍ	ohodnocení, ocenění, sebeúcta, prestiž, sociální status	uznání jedince jako pracovníka, uznání prestiže jeho profese či pozice, pocit naplnění z konkrétní práce
POTŘEBA SOUINĚLÍZITOSTI	přátelství, láska, sympatie, sociální styky	soudržnost pracovního týmu, přátelské vedení
POTŘEBA BEZPEČÍ	bezpečnost, stabilita, ochrana	jistota práce, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, pracovní výhody
FYZIOLOGICKÉ POTŘEBY	jídlo, pití, sex, teplo, odpočinek	plat, příjemné pracovní podmínky

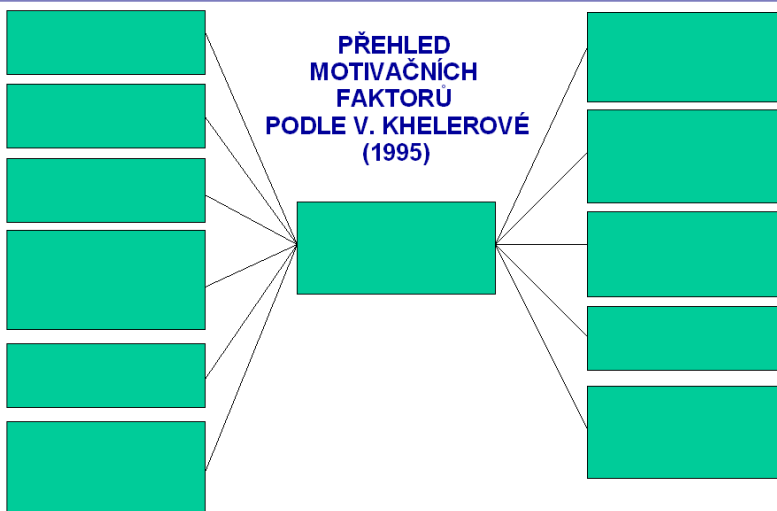
Maslowova pyramida zobrazuje hierarchii lidských potřeb tak, jak jsou uspokojovány, resp. jak se posouvá jejich náboj od stupně stimulačního k motivačnímu. Skupiny potřeb fungují souběžně a překrývají se. Frustrace z neuspokojení potřeby nižší úrovně může vyvolávat různé formy agrese a chování a uspokojení nadřazené potřeby pak neotlačuje možnosti nižší.

Lidé jsou různí, a proto i obsah konkrétních typů potřeb není u každého stejný. Motivační program musí brát ohled na řadu zjevných a skrytých zájmů jednotlivých cílových subjektů a na jejich osobnostní charakteristiku. Musí být natolik obšírný, aby dokázal pokrýt co nejširší škálu osob lišících se mezi sebou věkem, zkušenostmi, vzděláním, povahou, kulturou a sociálním zázemím atd.

Zdroj: Maslow, Mullins, TALLA



ROZVOJ A ZAPOJENÍ PRACOVNÍKŮ





KONFLIKT

(JE MOŽNÉ „POTÉ ZŮSTAT PŘÁTELI“?)



KONFLIKT

DEFINICE KONFLIKTU



