

Název	Komunikace a asertivita
Komu je program určen	Všem zaměstnancům napříč organizací.
Co získáte pro praxi	Po skončení kurzu budete umět/vědět: <ul style="list-style-type: none"> • Jak správně používat komunikaci jako nástroj vedení, znát vlastní komunikační typ a správně jednat s ostatními komunikačními typy. • Jak působí zpětná vazba na člověka, proč je tak podstatná pro podávání žádoucího výkonu, umět zpětnou vazbu poskytnout i přijmout. • Jakých komunikačních dovedností při zpětné vazbě využít a jakým komunikačním zlovykům se vyvarovat. • Sdělovat nepříjemné situace a vyvarovat se častých chyb při kritice.
Obsah programu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komunikace jako nástroj vzájemného porozumění. <ul style="list-style-type: none"> • Komunikační cvičení ukazující základní model komunikačního procesu, role vysílatele a role příjemce v komunikaci, pravidla profesionální vstřícné komunikace, sebezpoznávací test komunikačního typu, rozbor komunikačních typů. 2. Komunikační dovednosti a nesprávné komunikační návyky. <ul style="list-style-type: none"> • Pravidla správného naslouchání, pravidla správného kladení otázek a druhy otázek, fáze efektivně vedeného rozhovoru, vytváření vztahu v komunikačních situacích, zvyky používané na pracovištích a návrhy na jejich úpravy. 3. Umění zpětné vazby (jak vyjádřit a přijmout uznání, pochvalu, kritiku). <ul style="list-style-type: none"> • Formy vyjádření uznání, pochvaly, slovní, mimoslovní, jiné, na co si dát pozor, jak přijímat pochvalu, uznání, asertivní postoj, podmínky a zásady poskytování zpětné vazby, negativní zpětná vazba, co by zpětná vazba neměla obsahovat, zásady pro podávání zpětné vazby, reakce na pochvalu, reakce nadřizeného. 4. Jak říkat v motivačně-hodnotícím pohovoru „nepříjemné věci“, jak kritizovat? <ul style="list-style-type: none"> • Prospěšná kritická, negativní zpětná vazba versus nepříliš užitečná kritická, negativní zpětná vazba, zařazení kritické části v pohovoru, její fáze, práce s emocemi a námitkami hodnoceného, přeladění, projednávání nepříjemných osobních záležitostí. 5. Asertivita. <ul style="list-style-type: none"> • Rozdílné typy komunikace a jejich následky, podstata asertivity, praktický nácvik asertivního jednání.
Lektor	RNDr. Petr Kala, PhDr. Dana Pokorná, PaedDr. Pavel Štursa
Rozsah a termín	1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz