

Název	Efektivní profesionální komunikace Akreditace MV AK/PV-726/2013
Komu je program určen	Úředníkům krajů, magistrátních měst, obcí s rozšířenou působností a ostatních obcí.
Co získáte pro praxi	Po skončení kurzu budou účastníci znát základy lidské komunikace, pochopí zákonitosti komunikačního procesu a komunikačního chování.
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none"> • Základy mezilidské komunikace <ul style="list-style-type: none"> ○ Rétorika, mezilidská komunikace. ○ Převaha stylu komunikačního chování – transakční analýza. ○ Verbální a neverbální komunikace. ○ Komunikace v kontextu. • Komunikační proces <ul style="list-style-type: none"> ○ Tři základní komunikační zásady (pravidla). ○ Signály věcné a vztahové. ○ Komunikace symetrická a asymetrická. • Typy chování lidí a komunikační styly <ul style="list-style-type: none"> ○ Agresivní typ, pasivní typ, asertivní typ. ○ Styl komunikace agresivní, pasivní, manipulativní, asertivní. ○ Vznik profesionální komunikace v průřezu JÁ-VZTAH-CÍL. ○ Zlaté pravidlo komunikace. • Základní principy komunikačního chování <ul style="list-style-type: none"> ○ Zásady efektivní komunikace ○ Pravidlo č. 1. Je důležité, jak působíme na okolí. ○ Pravidlo č. 2. Známe signály, odhalující, co si druhý člověk skutečně myslí. ○ Pravidlo č. 3. V každém jednání používáme jednu ze tří komunikačních strategií. • Asertivita <ul style="list-style-type: none"> ○ Asertivní práva. ○ Asertivní techniky. ○ Asertivní komunikační dovednosti. • Vnímání a naslouchání <ul style="list-style-type: none"> ○ Vysoká míra subjektivity u vnímání – úhel zkreslení. ○ Aktivní naslouchání. ○ Sociální zpětná vazba.

	<ul style="list-style-type: none">• Profesionální komunikace úředníka<ul style="list-style-type: none">○ Vzniká na základních principech komunikačního chování, na komunikačních pravidlech a komunikačním drilu.○ Řešení praktických situací na úřadu.
Lektor	Zkušený tým lektorů společnosti HM PARTNERS s.r.o.
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