

<b>Název</b>	<b>Efektivní vyjednávání, prezentace názorů a řešení konfliktů</b> Akreditace MV AK/PV-732/2013
<b>Komu je program určen</b>	Vedoucím úředníkům krajů, magistrátních měst, obcí s rozšířenou působností a ostatních obcí.
<b>Co získáte pro praxi</b>	Po skončení kurzu budou účastníci znát efektivní vyjednávání, prezentace názorů a řešení konfliktů“ ke zvýšení kvality a efektivity výkonu veřejné správy.
<b>Obsah programu</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Základy mezilidské komunikace</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Rétorika, transakční analýza, verbální a neverbální komunikace.</li> <li>○ Typy chování lidí, komunikační styly, efektivní komunikace.</li> <li>○ Základní principy komunikačního chování.</li> <li>○ Rozvoj komunikačních dovedností (asertivita).</li> </ul> </li> <li>• <b>Komunikační proces a vnímání</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tři základní komunikační zásady (pravidla).</li> <li>○ Signály věcné a vztahové, komunikace symetrická a asymetrická.</li> <li>○ Vysoká míra subjektivity u vnímání – úhel zkreslení.</li> <li>○ Sociální zpětná vazba.</li> </ul> </li> <li>• <b>Efektivní vyjednávání</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tři klíčové body vyjednávání, základní orientace ve vyjednávání.</li> <li>○ Předpoklady úspěšného vyjednávání.</li> <li>○ Cíl vyjednávání, strategie vyjednávání, tři základní způsoby vyjednávání.</li> </ul> </li> <li>• <b>Proces vyjednávání</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Příprava vyjednávání.</li> <li>○ Zahájení a realizace vyjednávání, argumentace, klasické taktiky při vyjednávání, vyjednávací dovednosti, nekonvenční vyjednávací dovednosti.</li> <li>○ Závěr vyjednávání.</li> </ul> </li> <li>• <b>Tři zlatá pravidla vyjednávání</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Kde hledat výhody pro vlastní vyjednávání.</li> <li>○ Jak vést úspěšné vyjednávání.</li> <li>○ Přístupy úspěšných vyjednávačů.</li> </ul> </li> <li>• <b>Základy úspěšné prezentace</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Úspěšný řečník, první dojem, oční kontakt, základní postoj, hlas, naslouchání.</li> <li>○ Specifika dospělého publika, pozornost a paměť, styl přijímání informací, bariéry a jejich překonávání.</li> </ul> </li> </ul>

- **Příprava prezentace**
  - Odpověď na otázky – proč, kdo, co, kde, jak (pomůcky).
  - Struktura – zahájení, úvod a hlavní body, shrnutí a závěr, otázky.
- **Prezentace informací, návrhů a názorů**
  - Nervozita je normální, rychle posluchače zaujměte, buďte sami sebou, rozdělte prezentaci do bloků, obrázky se lépe pamatují, zapamatujte si „tři Ř“, uvádějte zápory stejně jako klady, předvídejte nepříjemné otázky, nezapomeňte požádat o schválení návrhu, udělejte si čas na zkoušku prezentace.
- **Konflikty**
  - Problém X konflikt, druhy konfliktů, vnitřní konflikty, mezilidské konflikty.
  - Konflikt typu nedorozumění, konflikt, který není nedorozuměním, antagonistický konflikt.
  - Konflikty představ, konflikty názorů, konflikty postojů, konflikty zájmů.
- **Praktická řešení konfliktu**
  - Tři možná řešení.
  - Způsoby řešení konfliktů na pracovišti, vyhýbání, přizpůsobení, kompromis, soutěžení, spolupráce.
- **Nepříjemné typy a jak na ně**
  - Vejtaha, perfekcionista, nepřístupný, lidumil, klevetníci, primadony, mučedníci, dohlížitelé, vyzvídači, vševědové.
- **Sedm hlavních strategií řešení konfliktu**
  - Vítěz – poražený / vítěz – vítěz; vyhýbání / čestný boj; násilí / rozhovor; pytlování / soustředění na přítomnost; oslabování image / posilování image; útok / akceptace; verbální agresivita / polemičnost.
  - Konfliktnost mužů a konfliktnost žen.
  - Zlatá pravidla konfliktu.

<b>Lektor</b>	Zkušený tým lektorů společnosti HM PARTNERS s.r.o.
<b>Rozsah a termín</b>	<b>2 dny (16 hodin)</b> / termín a čas dle dohody s klientem.
<b>Místo realizace</b>	Dle dohody s klientem.
<b>Kontaktní osoba</b>	<b>Ing. Zdeněk Michálek</b> Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz