

<b>Název</b>	<b>Efektivní profesionální komunikace</b>
<b>Komu je program určen</b>	Všem zaměstnancům napříč firmou.
<b>Co získáte pro praxi</b>	Po skončení kurzu budou účastníci znát základy mezilidské komunikace, pochopí zákonitosti komunikačního procesu a osvojí si základní principy efektivní komunikace.
<b>Obsah programu</b>	<p><b>Komunikace jako nástroj vzájemného porozumění</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Komunikační hra – zážitková aktivita s analýzou.</li> <li>• Cíl komunikace.</li> <li>• Modely komunikace.</li> <li>• Formy komunikace.</li> <li>• Zdroje nepochopení.</li> <li>• Zpětná vazba.</li> </ul> <p><b>Verbální komunikace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mapování významu slov.</li> <li>• Záměr slovních oznámení.</li> <li>• Pozitivní vyjadřování, negativně a pozitivně přijímaná slova a fráze.</li> <li>• Srozumitelnost vyjadřování – technika vysvětlování.</li> </ul> <p><b>Paralingvistická stránka řeči</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Písemně nezaznamenané charakteristiky řeči.</li> <li>• Intonace, hlasitost, rychlost, ticho atd.</li> </ul> <p><b>Neverbální komunikace</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Význam neverbální komunikace v jednání s lidmi.</li> <li>• Prvky neverbální komunikace – oční kontakt, mimika, gesta, držení těla, pohyby atd.</li> <li>• Řeč těla a budování vztahu.</li> <li>• Jak můžeme komunikovat beze slov a dopad takové komunikace na naše komunikační partnery.</li> </ul> <p><b>Aktivní naslouchání</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pravidla naslouchání, naslouchat bez přerušování, signalizovat zájem, dbát na pocity, dávat zpětnou vazbu apod.</li> <li>• Empatické naslouchání, nácvik empatie.</li> </ul>

	<p><b>Kladení otázek</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Výhody kladení otázek.</li><li>• Vedení rozhovoru.</li><li>• Typy otázek a vhodnost jejich používání.</li><li>• Práce s obdrženými informacemi a reakce na slyšené.</li></ul> <p><b>Komunikace v obtížných situacích</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Specifikace situací.</li><li>• Jak tlumit emoce své i svého komunikačního partnera.</li><li>• Komunikační postup zvládnutí takové situace.</li></ul> <p><b>Trénink komunikace</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Modelové situace a případové studie.</li><li>• Zpětná vazba pomocí video a audio záznamu.</li></ul>
<b>Lektor</b>	<b>PeaDr. Lenka FASTEROVÁ</b>
<b>Rozsah a termín</b>	<b>2 dny (16 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.</b>
<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