



<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>



### **Kladení otázek**

- Výhody kladení otázek.
- Vedení rozhovoru.
- Typy otázek a vhodnost jejich používání.
- Práce s obdrženými informacemi a reakce na slyšené.

### **Komunikace v obtížných situacích**

- Specifikace situací.
- Jak tlumit emoce své i svého komunikačního partnera.
- Komunikační postup zvládnutí takové situace.

### **Trénink komunikace**

- Modelové situace a případové studie.
- Zpětná vazba pomocí video a audio záznamu.

<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