Název	Komunikace a asertivita
Komu je program určen	Všem zaměstnancům napříč organizací.
Co získáte pro praxi	Po skončení kurzu budete umět/vědět: • 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 zlozvykům se vyvarovat. • Sdělovat nepříjemné situace a vyvarovat se častých chyb při kritice.
Obsah programu	**1**. Komunikace jako nástroj vzájemného porozumění. • Komunikační cvičení ukazující základní model komunikačního procesu, role vysílatele a role příjemce v komunikaci, pravidla profesionální vstřícné komunikace, sebepoznávací test komunikačního typu, rozbor komunikačních typů. **2**. Komunikační dovednosti a nesprávné komunikační návyky. • 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). • 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 nadřízeného. **4**. Jak říkat v motivačně-hodnotícím pohovoru „nepříjemné věci“, jak kritizovat? • 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. • Rozdílné typy komunikace a jejich následky, podstata asertivity, praktický nácvik asertivního jednání.
Lektor	**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