

# Komunikačné zručnosti

Kategória obsahuje prehľad tém a štruktúru výučby jednotlivých kurzov.

## Akadémia komunikácie - komplexné zručnosti

Kurz 1

Modulový tréningový program Akadémie komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonalných schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku, ako aj zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinut...

### Modul 1: Efektívna komunikácia:

#### Komunikácia, prenos významu a komunikačné bariéry:

princípy komunikačného procesu druhy komunikácie a ich predpoklady komunikačný model a komunikačný efekt

#### Nástroje efektívnej komunikácie:

najčastejšie príčiny nedorozumení a nástroje ich riešenia identifikácia významu a prejavy komunikácie prejavy účasti a záujmu o rozhovor aktívne počúvanie (tréning) neverbálna komunikácia (mimické prejavy, zrakový kontakt, podanie ruky, postoj)

#### Situačná komunikácia:

komunikácia v záťažových situáciách asertivita pri riešení konfliktov a umenie povedať „Nie!“ komunikačné techniky pre poskytnutie spätnej väzby a konštruktívnu kritiku plánovanie osobného rozvoja

### Modul 2: Asertívna komunikácia:

#### Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

#### Filozofia asertivity, asertívne práva a techniky

#### Druhy reakcií, porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, ich výhody a nevýhody

### Modul 3: Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktov:

#### Podmienky vzniku konfliktu a typy konfliktov:

rozpor a konflikt, konfliktné situácie správanie znepriatelených strán, podmienky vzniku konfliktu konštruktívne a deštruktívne konflikty, spôsoby reakcie na konflikty typy reakcie na konflikt a ich výhody a nevýhody

#### Riadenie a riešenie konfliktných situácií:

zvládanie hnevu, agresivity, nátlaku a manipulácie v konflikte zvládanie rôznych typov problémových situácií a konfliktov s použitím asertívnych techník podľa požiadaviek a pracovných situácií poslucháčov

#### Nácvik zvládania konfliktu v modelových situáciách:

modelovanie a precvičenie problémových situácií krátke teoretické vstupy, skupinové cvičenia a modelovanie situácií, dotazníkové metódy spätná väzba a vyhodnocovanie účinnosti a efektívnosti vzdelávacej aktivity

### Modul 4: Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia:

#### Profesionálne telefonovanie

Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

#### Rozhovor: typológia volajúcich, ako ich rozpoznať, spôsoby jednania

Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania

#### Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

Parafrázy a zhrnutia Motivačné frázy, odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru Vyhodnotenie telefonátu

#### Profesionálna e-mailová komunikácia

Pravidlá pre písanie správ Najčastejšie chyby pri písaní správ Odporúčania pre štruktúru správ

#### Riešenie krízových správ

Podávanie informácií cez e-mail Sťažnosti a reklamácie Ako napísať účinný e-mail

## Modul 5: Ako komunikovať zmenu:

### Ako porozumieť procesu zmeny

- Odpor voči zmene: reakcia na stratu alebo ohrozenie niečoho známeho, istého alebo dôležitého
- Rozum vs Emócie
- 3 úrovne odporu voči zmenám

### Argumentačná cesta

- Komunikácia zmyslu : mobilizačné
- a inšpirujúce „prečo“
- Model komunikácie zmeny
- Model: PREČO - ČO - AKO - DOPAD - PODPORA
- „Leadership story“ ako jeden z najúčinnějších argumentačných nástrojov
- Logické argumenty
- Psychologické argumenty

### Ako zvládať odpor a námietky kolegov voči zmenám

- Pozícia a motívy
- 10 dôvodov, prečo sa ľudia zmenám bránia
- Premena odporu/námietky na potrebu

### Mikronávyky lídra zmeny

### Typológia náročných kolegov

## Asertívna komunikácia

Kurz 2

Asertívna komunikácia je súbor pravidiel k prejednávaniu vecných otázok, pri vecnom vzťahu k nim i k partnerovi. Nenásilne, vládne, ale otvorene a rozhodne sa pri nej vyslovia vlastné stanoviská a neskrýva sa dosiahnuť svoj cieľ. Tvorí základ vecného manažérskeho vyjednávania, ob...

### Definícia asertivity

Čo je to asertivita, agresivita a podriadenosť

### Filozofia asertivity

asertívne práva a techniky, riziká neasertívneho/pasívneho, agresívneho/manipulatívneho správania, vznik rozporov a konfliktov, správanie v limitných situáciách

### Druhy reakcií

porovnanie asertívneho a ne-asertívneho správania, výhody a nevýhody

### Druhy konfliktov a možnosti ich riešenia

Schopnosť povedať „nie“, požiadať o láskavosť, prijať pochvalu, kritiku a pod. Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

### Modelovanie situácií a precvičenie problémových situácií

krátke teoretické vstupy, modelovanie situácií, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba...

## Asertívna komunikácia v praxi

Kurz 3

Tréning Asertívna komunikácia v praxi je určený pre všetkých, ktorí pociťujú potrebu zlepšiť svoju odolnosť voči tlaku a dominancii iných, stáť si za svojimi názormi, či získať kontrolu v dôležitých situáciách. Ak chcete obmedziť riziká a neistotu, dať ľuďom vo vašom okolí správnu...

### 1. Deň tréningu

### Sebapoznanie, kde sa nachádzam teraz

autodiagnostika

## Formy správania sa: agresivita, pasivita a asertivita

riziká, výhody, nevýhody, porovnanie typov správania sa v rôznych situáciách

## Filozofia asertivity

definovanie vhodnosť použitia prínos

## Asertívne práva

## Základné asertívne techniky

Nižšia a vyššia úroveň asertivity

## Identifikovanie manipulácie

## Kontra-manipulačné techniky

## Praktické zručnosti

modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

## 2. Deň tréningu

## Asertivita a manipulácia

typy manipulátorov a manipulatívneho správania sa ako rozpoznať manipuláciu reakcia na manipuláciu

## Asertivita a konflikt

vznik rozporov a konfliktov správanie v limitných situáciách druhy reakcií na konflikt možnosti riešenia

## Asertivita a spätná väzba

pozitívna spätná väzba negatívna spätná väzba „ja“ ako poskytovateľ „ja“ ako príjemca

## Zvládanie emocionálne vypätých situácií prostredníctvom asertívnych techník

## Praktické zručnosti

modelovanie situácií, nácvik asertívneho správania, dotazníkové metódy, riadená diskusia, masívna spätná väzba

## Call Centrum - Komunikačné zručnosti

Kurz 4

Školenie „Call Centrum - Komunikačné zručnosti“ je určené pre pracovníkov call centier, obchodníkov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón ako hlavný nástroj kontaktu s klientom. Témy školenia poskytujú jasný a zrozumiteľný úvod do praktického používania vyspelých k...

## Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver)

Štruktúra predstavenia sa Najčastejšie chyby pri telefonovaní Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

## Komunikačné štýly, ako ich rozpoznať a ako s nimi telefonovať

Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor Neverbálna komunikácia počas telefonovania Telefonická komunikácia: Strata informácií pri telefonovaní Neverbálne prvky pri telefonovaní: (modulácia hlasu a úsmev)

## Ako upútať pozornosť klienta, techniky kladenia otázok

Uzavreté a otvorené otázky, podpora klienta, rozprúdenie rozhovoru Detekcia potrieb klienta, aktívne počúvanie Techniky aktívneho počúvania (parafráza, otázky, vyjadrenie pochopenia)

## Problémový telefonát

agresívny klient pasívny klient odmietajúci klient reklamácia

## Vybrané techniky asertívneho vedenia telefonátov

„Obohratá gramoplastňa“ „Otvorené dvere“

## Efektívna komunikácia

Kurz 5

Tréning Efektívna komunikácia je zameraný na rozvoj osobnostných charakteristík účastníkov a plánovanie rozvoja svojich zručností v komunikácii. Komunikácia je pri mnohých profesiách nesmierne dôležitá. Jej význam na pracovisku spočíva najmä v tom, že spoluvytvára vzťahy medzi je...



## Ako najlepšie vyjadriť

svoje pocity, potreby, názory - priamo, jednoznačne a slušne

## Pozitívna psychológia

: Aké správanie prevláda v mojom živote?

Pasivita? Aserivitita? Agresivita? Aké sú výhody/nevýhody ich "používania"

## Aseratívne techniky

Ako pracovať na seba-regulácii. Ako regulovať svoje emócie a mať pod kontrolou impulzivnosť tak, aby sme zvládali každodenné maličkosti a šetrili si energiu na riešenie podstatných problémov.

## Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

## 3.časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

### Odolnosť/Reziliencia a Stress Management:

- Psychická a mentálna odolnosť, vnútorná sila, ktorá nám umožňuje zvládať zmeny, životné výzvy, ciele, neúspechy a vyjsť z týchto situácií posilnení.

### Štyri piliere odolnosti/reziliencie

### „Psychologický imunitný systém“

### Výkon a stres

- Čo je to stres: pozitívna/negatívna

### Vyhorenie a jeho štádiá

### Spúšťače stresu na pracovisku

### Budovanie osobnej reziliencie

### Prvá pomoc v stresových situáciách

### Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom

Úzkosť a strach (rozdiel)

Kedy si poradím sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc

Prečo máme sklony k negativite

Prečo sa bojíme nebáť sa

### Ako zredukovať hrozby

(skutočné i neskutočné), posilniť svoje skutočné zdroje, ktoré mi umožnia čeliť hrozbám

### Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami

- pomoc seba i ostatným pri zvládaní zmien

### Ako sa rozhodovať v čase neistoty

### Copingové stratégie na zvládanie zmien

## Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia

Kurz 7

Rozvojový tréning Telefonická a e-mailová komunikácia v prostredí komunikačných médií je určený na rozvoj profesionálnych zručností v komunikácii pre manažérov, obchodníkov, operátorov, marketingových pracovníkov, asistentov a všetkých, ktorí pri svojej práci využívajú telefón a...

## Ako komunikovať cez médiá, možnosti, výhody a nevýhody

## Procesy komunikácie cez telefón a e-mail

## Ako dosiahnuť želaný komunikačný efekt

Štruktúra telefonického oslovenia, techniky účinného telefonovania (podávanie informácií, zisťovanie potrieb, zaujatie partnera), záver telefonického rozhovoru a vyhodnotenie telefonátu, tvorba a štruktúra účinnej správy, presvedčivá správa v štyroch krokoch

## Riešenie kritických situácií počas telefonovania

riadenie rozhovoru, zvládnutie komunikácie s rôznymi typmi osobnosti, využitie tónu a tempa reči, motivácia partnera

## Bezpečnosť telefonickej a e-mailovej komunikácie, riziká a ich eliminácia

## Etické a právne obmedzenia telefonickej a e-mailovej komunikácie

## Profesionálne telefonovanie

Štruktúra telefonátu (predstavenie, rozhovor, záver) Štruktúra predstavenia sa, Najčastejšie chyby pri telefonickom rozhovore, Príprava na telefonovanie: argumenty, otázky

## Telefonický rozhovor

Typológia volajúcich, Spôsoby jednania, Komunikačné štýly, Vyjednávacie techniky pre telefonický rozhovor, Neverbálna komunikácia počas telefonovania

## Záver: zhrnutie, motivačné frázy, rozlúčenie

Parafrázy a zhrnutia, Motivačné frázy, Odkaz na činnosť po ukončení rozhovoru, Vyhodnotenie telefonátu

## Profesionálna e-mailová komunikácia

Pravidlá pre písanie správ, Návod a nácvik techník písania účinných e-mailov, Najčastejšie chyby pri písaní správ, Odporúčania pre zostavenie štruktúry správ

## Riešenie krízových správ

Podávanie informácií cez e-mail, Sťažnosti a reklamácie