

## Akadémia komunikácie - komplexné zručnosti

Modulový tréningový program Akadémie komunikácie je zameraný na rozvoj kľúčových komunikačných a interpersonálnych schopností. Poskytne Vám nástroje pre budovanie a udržanie pozitívnych a produktívnych vzťahov na pracovisku, ako aj zvýšenie efektivity tímovej spolupráce. Rozvinuté komunikačné a medziľudské zručnosti vytvárajú rozdiel medzi priemerným zamestnancom excelentným členom tímu. Na akadémii komunikácie absolvujete počas 6 dní 5 modulov komunikačných tréningov. Efektívna komunikácia je zameraná na rozvoj osobnostných charakteristík účastníkov a plánovanie rozvoja svojich zručností v komunikácii. Asertívna komunikácia ako súbor pravidiel k prejednávaniu vecných otázok, umožňuje nenásilne, vládne, zároveň otvorene a rozhodne vyjadriť vlastné stanoviská a neskrývať zámer dosiahnuť svoj cieľ. Konštruktívne riešenie problémov a zvládanie konfliktných situácií slúži na získanie poznatkov a zručností potrebných na úspešné riešenie konfliktov a stresových situácií v praxi. Profesionálna telefonická a e-mailová komunikácia umožní spoznať užitočné procesy telefonickej a e-mailovej komunikácie ako aj efektívne využitie profesionálnych komunikačných zručností. Pozn.: Modulový tréningový program obsahuje viacero tréningových dní, medzi ktorými je časový odstup. Uvedené termíny sú termínmi začiatku programu. Pre informácie o termínoch jednotlivých modulov programu nás prosím kontaktujte.

Kategória: Komunikačné zručnosti

### 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 prejavu 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 najúčinnejších 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