

Efektivní komunikace

- **- neverbální a verbální komunikace, asertivní jednání, zvládnání
konfliktních situací, antimanipulativní strategie, principy
komunikace ve stresu a zátěžových situacích – aneb jak komunikovat,
abychom se my sami i okolí cítili lépe**

PŘÍNOSY: Prostřednictvím tréninkových metod účastníci zdokonalí potřebné komunikační a asertivní dovednosti. Budou vedeni k rozvíjení komunikace jako klíčového projevu chování a jednání při profesním kontaktu vně i uvnitř firmy, ke stimulování motivace pro konstruktivní postoje i v konfliktních situacích. Osvojí si asertivní techniky, práva a pravidla a naučí se diagnostikovat ty situace, kdy mají tendenci k agresivitě či pasivitě či jakému typu manipulace nejnáze podléhají. Lektorka – psycholožka zanalyzuje jejich možnosti a potenciál jednat novými přiměřenými způsoby, v nichž se budou cítit lépe a sebevědoměji. Součástí je autodiagnostika verbálních a neverbálních projevů prostřednictvím kamerových technik, kdy každý účastník dostane individuální zpětnou vazbu od lektorky, a modelové situace přímo z praxe účastníků či na míru šité jejich potřebám.

BONUS: každý účastník obdrží písemný psychologický profil své osobnosti vypracovaný od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY:

Základy neverbální a verbální komunikace – první dojem, účinek mimiky, gest, vzdálenosti, správná interpretace signálů řeči těla druhých • komunikace a fyzický kontakt – odstranění negativních faktorů v neverbální oblasti (projevy nervozity atd.) - přesilové a antimanipulační taktiky neverbální komunikace – praktický trénink.

Vlastní komunikační styl účastníka: Chybné slovní návyky • efektivní slovní formulace (odbourání slovního „salátu“), ucelená sdělení a pozitivní vyjadřování • překážky a pravidla efektivního naslouchání • techniky kladení otázek.

Trénink úspěšné sebe prezentace a rétorické pohotovosti.

Dovednosti asertivního jednání – diagnostika vlastního stylu v zátěžových situacích. Testy asertivity • asertivní práva • techniky, principy • 3 typy chování. Přiměřené sebeprosazení. Asertivní kritika a pochvala, dovednost odmítání.

Komunikace a řešení konfliktů - konstruktivní komunikace v konfliktních a vypjatých situacích • strategie zvládnání konfliktu. Komunikace ve vedoucím postavení • typologie konfliktních jedinců • sebevědomá prezentace jako cesta z bludného komunikačního kruhu. Nácvik řešení konfliktů metodou modelových situací. Typologie manipulátorů a antimanipulační techniky.

Diagnostika vlastního psychologického osobnostního profilu.

Poznámka – workshop je veden vysoce interaktivní formou za využití zpětných vazeb pomocí videopřehrávek, cvičení, psychologických testů a modelových situací. Každý účastník odejde s doporučením, jakým směrem své dosavadní komunikační dovednosti rozvíjet a stimulovat tak, aby plně využil svůj osobnostní potenciál. „Bonbonkem“ je též skupinová písemná zpětná vazba každému účastníku (volitelné).

**Asertivní techniky v každodenní praxi
– trénink komunikačních dovedností v konfliktních a nepříjemných
situacích, nácvik konstruktivního řešení komunikačních zádrhelů – aneb
„komunikujeme s jistotou!“**

PŘÍNOSY: Účastníci zdokonalí žádoucí a konstruktivní reakce v nepříjemných situacích, které dosud nezvládají ke své spokojenosti. Protrénují dovednosti "udržet" si hlavu nad vodou a „zachovat glanc“ i v situacích konfliktních. Osvojí si asertivní komunikační techniky a prostřednictvím kamerových technik a modelových situací se je budou snažit „dostat pod kůži“ tak, aby je pak aplikovali i ve své denní praxi.

BONUS: každý účastník obdrží písemný psychologický osobnostní profil vypracovaný od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY:

Principy asertivní komunikace. Typy destruktivního chování. Diagnóza vlastního stylu jednání a reagování v emočně nepříjemných situacích. Asertivní techniky • dovednost přijímat i poskytovat kritiku a ocenění • negativní dotazování a ignorování • dovednost odmítání, požádání o laskavost • kompromisní řešení vypjatých situací. Test asertivity.

Vznik a typy konfliktů. Zdroje konfliktů. Individuální aktuální příčiny konfliktů účastníků. Konstruktivní přístup k řešení konfliktů . Volba optimální komunikační strategie v konfliktu. Práce s vnitřními psychologickými konflikty.

Základní strategie řízení konfliktu a jejich flexibilní využití podle partnera v dialogu a dle situace – nácvik prostřednictvím modelových situací a kamerových technik – zpětná vazba účastníkům. Diagnostika individuálního přístupu ke konfliktu – test. Pozitivní přínos konfliktů pro firemní komunikaci. Role v týmu a týmová kooperace. Trénink slovní pohotovosti, korekce nežádoucích faktorů v neverbální komunikaci.

Poznámka. Workshop je veden vysoce interaktivní formou za pomoci cvičení, testů, modelových situací, zpětných vazeb pomocí videopřehrávek a diskusí. Každý účastník dostane doporučení, které komunikační dovednosti dále rozvíjet a kultivovat tak, aby prohloubil svůj osobnostní potenciál.

Asistentka a efektivní komunikace – neverbální a verbální komunikace, asertivní techniky, zvládání konfliktních situací v profesi asistentky, typologie manipulátorů a antimanipulativní strategie, principy komunikace ve stresu a zátěžových situacích v profesi asistentky

PŘÍNOSY: Cílem kurzu je objasnit účastnicím příčiny nejčastějších komunikačních „zádrhelů“, ukázat a natrénovat techniky asertivního řešení vypjatých situací a dokázat komunikovat profesionálně a v klidu i v situacích, kdy obvykle mají tendence ztrácet nadhled. Interaktivní kamerové techniky umožní odhalit dosud neznámé faktory v komunikaci účastnic. Účastnice budou motivovány k osvojení si proaktivních komunikačních postojů a společně s lektorkou vytipují problematické situace ve své práci. Uvědomí si též své silné stránky, na kterých mohou stavět.

BONUS: každá účastnice obdrží písemný psychologický profil své osobnosti od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY: Principy efektivní neverbální komunikace – jak se dobře profesionálně prezentovat • 1.dojem, účinek vzdálenosti, správná interpretace gest druhých - trénink, odstanění negativních faktorů v neverbální oblasti (projevy nervozity atd.), práce s manipulátorem a jeho zvládnutí pomocí neverbální oblasti.

Zásady efektivní verbální komunikace – časté chyby, nešvary, silná a pozitivní sdělení – trénink přesvědčivé komunikace. Principy správného naslouchání, techniky kladení otázek - praktický nácvik • trénink slovní pohotovosti jako komunikační výhody.

Zásady asertivního jednání, principy asertivity a test• asertivní komunikační metody, aneb jak se domluvit s jakýmkoli typem klienta i šéfa – přímý nácvik modelovými situacemi • jak řešit vypjaté konfliktní situace na pracovišti i mimo a přitom nevypadnout z profesní role - Test strategií v konfliktu • Typologie manipulátorů a antimanipulační techniky.

Zvládání stresu jako podmínka uvolněné komunikace na pracovišti – individuální test stresových příčin • antistresové metody první pomoci – jak ustát zuřícího šéfa a jiné zátěžové okamžiky • principy hospodaření s časem jako podmínka nestresové komunikace • Relaxační techniky.

Individuální psychologický test a písemná psychologická osobnostní charakteristika pro každou účastnici.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou za využití videopřehrávek a zpětných vazeb, testů, modelových situací, cvičení a diskusí. Každý účastník odejde s informací, jakým směrem své dosavadní komunikační dovednosti kultivovat a rozvíjet tak, aby získal jistotu v profesním i osobním jednání.

**Koučování konfliktních a vypjatých situací a trénink asertivního jednání –
návuk konstruktivních komunikačních technik a dovedností, přesvědčivé
argumentace a verbální pohotovosti**

PŘÍNOSY: Účastníci budou trénovat žádoucí a konstruktivní reakce ve vypjatých situacích, které dosud nezvládají plně ke své spokojenosti. Dále protrénují dovednosti konstruktivní komunikace, např. "udržet si hlavu nad vodou a zachovat glanc" i v situacích konfliktních či pro ně stresových. Získají též zpětnou vazbu o nežádoucích návycích ve své neverbální i verbální komunikaci za použití kamerových technik. Uvědomí si své silné stránky v komunikaci, na nichž mohou i v budoucnu postavit svůj nový komunikační styl.

BONUS: každý účastník obdrží písemný psychologický profil své osobnosti od lektorky - psychodiagnostičky

OBSAHOVÉ PRIORITY: Principy a pravidla asertivní komunikace. Diagnostika neasertivního jednání každého účastníka – test asertivity. Asertivní techniky • principy konstruktivního vedení dialogu • dovednost kritiky a ocenění • negativní dotazování • dovednost odmítání • antimanipulační techniky a typologie manipulátorů. Psychologické zisky asertivního jednání.

Principy řízení konfliktu – diagnostika vlastní strategie v konfliktu . Dovednost zvládání nepřiměřených a nežádoucích emocí v konfliktu. Návuk konstruktivní komunikační strategie v účastníkem nezvládnutých situacích prostřednictvím modelových technik. Verbální dovednosti – trénink slovní pohotovosti, diagnostika slovních zlovyků, principy působivé prezentace myšlenek a argumentů. Principy úspěšné neverbální komunikace, správná interpretace řeči těla u druhých, odbourání signálů nejistoty a emoční nerovnováhy v mimoslovní komunikaci. Jistota ve zvládání konfliktů.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím videopřehrávek a zpětných vazeb, modelových situací, testů a diskusí. Každý účastník odejde s informací, jakým směrem své dosavadní komunikační dovednosti rozvíjet a kultivovat tak, aby prohloubil svůj potenciál.

Komunikujte s jistotou:**Verbální a neverbální komunikace aneb slovo i řeč těla přesvědčuje, ale i prozrazuje – principy přesvědčivé pozitivní prezentace**

PŘÍNOSY: Prostřednictvím tréninkových metod jsou účastníci vedeni k získání potřebných komunikačních dovedností. Frenkventanti budou vedeni k rozvíjení žádoucí neverbální komunikace, budou rozvíjet své silné stránky verbálního projevu jako klíčového faktoru přesvědčivosti a eliminovat chybné a rušivé slovní návyky. Seminář proběhne za použití kamerových technik jako nejeefektivnější metody zpětné vazby pro účastníky.

BONUS: každý účastník obdrží písemný osobnostní psychologický profil od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY: Principy neverbální komunikace. Signály řeči těla • úspěšná sebe prezentace a řeč těla • komunikace a fyzický kontakt • psychologické přesilové hry a neverbální komunikace • shrnutí pravidel správné interpretace mimoslovní komunikace • neverbální přesilové hry a antimanipulační techniky. Praktický nácvik přesvědčivé neverbální sebe prezentace.

Principy efektivní verbální komunikace. Diagnostika vlastního výrazového komunikačního stylu • chybné slovní návyky • efektivní slovní komunikace (jak odbourat slovní vatu a zlozvyky) • zásady ucelených sdělení a pozitivního vyjadřování • překážky a pravidla efektivního naslouchání • techniky kladení otázek • trénink rétorické pohotovosti a slovního sebe prosazení s kontrolou individuálních rušivých faktorů.

Závěrečný nácvik komplexní optimální verbální a neverbální prezentace.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím videopřehrávek a zpětných vazeb, cvičení, testů a modelových situací. Každý účastník dostane informaci, jakým směrem své dosavadní komunikační dovednosti kultivovat a rozvíjet tak, aby plně využil svůj osobnostní potenciál.

Úspěšné zvládnání stresových situací, antistresové a relaxační techniky, pravidla duševní hygieny jako cesta k osobní i profesní prosperitě

PŘÍNOSY: Osvětlit účastníkům mechanismy vzniku a průběhu stresu a vzájemnou souvislost psychofyziologických reakcí. Pomocí modelových situací si natrénují účinné reakce na stresové momenty a sebezkušenostní metodou si osvojí moderní autorelaxační techniky. Budou vedeni k efektivnímu zvládnání konfliktních interpersonálních situací, k proaktivním postojům k vlastnímu zdraví, životosprávě, duševní hygieně a umění odpočívat. Součástí semináře jsou modelové situace doprovázené kamerovými a audiovizuálními technikami.

BONUS: individuální psychologický písemný osobnostní profil pro každého účastníka prostřednictvím lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY: Základní mechanismy vzniku stresu • psychosomatické následky stresu • stresory, krizové situace. Komunikace jako stresogenní činitel.

Metody zvládnání stresu • zvládnání zlosti, vzteku a agresivních impulsů • individuální antistresový program • od jógy k autogennímu tréninku • • motivační program proti frustraci a rutině • transy všedního dne, pozitivní programování • syndrom vyhoření, imaginační cvičení a sebereflexe • Jacobsonova progresivní relaxace • dynamické relaxační techniky • relaxační audiovizuální přístroje - ochutnávka.

Životospráva a proaktivní postoj ke zdraví: Zásady a pravidla zdravého životního stylu • • aktivní odpočinek.

Diagnostika zásob duševní energie: Aktuální stav vnitřních energetických rezerv • myšlenkové mapy jako ukazatelé smyslu • individuální antistresový program • naučená agrese či pasivita • prevence krizových situací v profesním životě.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím zpětných vazeb, testů, cvičení a diskusí. Každý účastník odejde s doporučením, jakým směrem kultivovat své komunikační dovednosti tak, aby využil plně svůj osobnostní potenciál.

Působivé prezentační dovednosti jako cesta k úspěšnému sebeprosazení

PŘÍNOSY: Účastníci si osvojí a protrénují v praxi zákonitosti efektivní prezentace a na základě vstupní analýzy svých slabých prezentačních míst si vypracují plán svého dalšího prezentačního rozvoje. Zvýší si úroveň svého profesionálního vystupování a celkově si vylepší svůj verbální i neverbální projev, naučí se zvládat či zamaskovat projevy trémy a nervozity a získají sebevědomí upevněním svých silných stránek, na kterých mohou i v budoucnosti stavět.

BONUS: každý účastník obdrží písemný psychologický profil své osobnosti od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY: 1. Příprava prezentace, pravidla úspěšné prezentace, struktura a cíle prezentace, analýza publika, osobnost a role prezentéra, práce se skupinovou dynamikou a techniky zodpovídání otázek, práce s nepříjemnými typy posluchačů a jejich typologie, vhodné použití vizuálních pomůcek.

2. Principy efektivní neverbální komunikace, signály nervozity a trémy - jejich eliminace a nahrazení signály sebedůvěry – modelové situace. Principy správné orientace v řeči těla druhých, přesilové techniky, image jako nositel psychologického sdělení.

3. Trénink rétorické pohotovosti, analýza verbálních faktorů praktických prezentací účastníků – práce s videozáznamem, zpětná vazba, techniky kladení a zodpovídání otázek, příprava reálné prezentace pro praxi účastníků, akční plán seberozvoje.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím videopřehrávek a zpětných vazeb, testů, modelových situací a cvičení. Účastníci dostanou zpětnou vazbu od lektorky i ostatních účastníků, které komunikační dovednosti jeho styl prezentace posilují a které by měl zkorigovat či eliminovat.

Psychologie prodeje a obchodního jednání, techniky vyjednávání, psychologické typologie osobnosti obchodníků a klientů, přesilové techniky

PŘÍNOSY: Účastníci si osvojí zákonitosti psychologie prodeje a strategie obchodního jednání, budou seznámeni s problematikou osobnostních typů klientů i prodejců – konzultantů a vztahových stylů. Budou vedeni k odstranění chybných slovních návyků a k osvojení pozitivní řeči těla. Prostřednictvím psychodiagnostické metody lépe poznají potenciál své osobnosti a dostanou doporučení dalšího směru rozvoje. Seminář bude veden za využití kamerových technik.

BONUS: každý účastník obdrží svůj písemný psychologický osobnostní profil od lektorky – psychodiagnostičky.

OBSAHOVÉ PRIORITY: Základní dovednosti obchodního jednání včetně komunikačních faktorů • bariéry efektivní komunikace, techniky kladení otázek • diagnostika slabých a silných komunikačních faktorů verbální a neverbální komunikace u každého účastníka. Přesilové a manipulativní neverbální hry.

Klíčové termíny psychologie prodeje • navazování a upevňování obchodního vztahu s klientem • překonávání odporu, technika zrcadlení a „CLAP“ • diagnostika osobnostních typů klienta i obchodníka • typologie konfliktních a manipulujících klientů.

Trénink řízení obchodní schůzky - modelovka • negociace a bariéry vyjednávání • příprava vhodných argumentů a techniky překonávání námitek • řízení konfliktních situací v obchodním jednání – nácvik konkrétní obchodní negociace prostřednictvím modelových situací.

Techniky překonávání trémy, nejistoty, nervozity, zvládnání stresu a zátěže při vypjatých obchodních prezentacích.

Diagnostika psychologického profilu účastníků.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím videopřehrávek a zpětných vazeb lektorky i všech účastníků, psychologických testů, cvičení a modelových situací. Každý účastník odejde s doporučením, které stávající prodejní komunikační dovednosti posilovat a kultivovat tak, aby v budoucnu plně využil svůj osobnostní potenciál.

**EFEKTIVNÍ TIME MANAGEMENT A STRES MANAGEMENT – techniky zvládání stresu a duševní hygieny
aneb jak strukturovat svůj čas, zdroje a život, abychom se cítili lépe a byli výkonnější**

PŘÍNOSY: Seznámit účastníky s problematikou uspořádání času a s principy stres managementu. Diagnostikovat jejich slabá místa v hospodaření s časem, v plánování i odkládání. Zaměřit se na prevenci v boji proti stresu a na nácvik relaxačních technik, upozornit a analyzovat ty komunikačně vypjaté situace, které účastníky uvádějí do stavu psychické zátěže.

BONUS : každý účastník obdrží osobnostní psychologický profil od psychodiagnostičky - lektorky

OBSAHOVÉ PRIORITY:

1. Základy Time managementu: Diagnostika individuálního vztahu k času • princip důležitého a naléhavého • určování priorit dle různých hledisek • Paretův princip a jeho užití v praktickém životě • analýza efektivního využití času • biorytmy a energetický cyklus jako nástroj optimálního plánování dne, křivky výkonu • grafy využití času, metody krátkodobého a dlouhodobého plánování • týdenní a denní plánování • zloději času – interní a externí rušiče • nebezpečí odkládání – analýza.

2. Stres management, krizová komunikace: Komunikace jako stresogenní činitel • asertivní komunikační techniky • komunikace ve vypjatých situacích, umění odmítat, žádat o laskavost atd. • antimanipulační techniky jako nástroj v boji se stresem • interpersonální konflikty jako psychická zátěž a cesty z nich • základní dovednosti delegování a jejich nácvik • individuální obranné mechanismy • vliv skupinové atmosféry na pracovní výkon, týmová kooperace • základní mechanismy vzniku stresu • zdroje vnitřního a vnějšího stresu a jejich odbourávání • autodiagnostika aktuální stresové hladiny • relaxační a autoregulační techniky • využití stresu k osobnímu růstu.

Poznámka – seminář je veden vysoce interaktivní formou prostřednictvím zpětných vazeb, psychologických testů, cvičení, modelových situací a diskusí. Každý účastník odejde s doporučením, které oblasti v oblasti hospodaření s časem jsou pro něj lépe využitelné a které stresové faktory ho v současnosti nejvíce ohrožují.