

Mezilidská komunikace

WORKSHOP (-7 hodin)

Určeno pro 5 až 10 účastníků

NEKOUČ.CZ

Věděli jste, že drtivá většina celkového sdělení se skrývá v nonverbální složce komunikace?

Že v některých případech slova nesou jen 7 % celkového sdělení¹?

A že velká část toho, co slyšíme, podléhá až desítkám různých kognitivních zkreslení²?

Mezilidská komunikace je klíčová nejen pro úspěch v obchodě a spokojenost zákazníků, ale také pro dobře fungující tým zaměstnanců. V době tlaku na zákaznický orientovaný přístup i důrazu na lidský kapitál, kterým firma disponuje, jsou pokročilé komunikační dovednosti vašich zaměstnanců a manažerů pro úspěch firmy klíčové. Velice často se však stává, že když spolu dva lidé mluví, vzájemně se ve skutečnosti neslyší. Co hůř, často pak dochází k nedorozumění až postupnému rozvoji antipatií mezi lidmi, kteří při své komunikaci pouze nevědomky kdysi řekli něco, co se toho druhého dotklo. I s tím lze však pracovat.

Zlepšete náladu svých zaměstnanců i zákazníků

Workshop Mezilidská komunikace se zaměřuje na pojmenování základních problematických bodů mezilidské komunikace, zlepšení vzájemného porozumění a pochopení účastníků komunikace i celkové zlepšení komunikačních dovedností jednotlivých účastníků, a to jak po teoretické, tak především po praktické stránce.

Zaměstnanci se během workshopu podrobně seznámí s teorií komunikace z pohledu fungování lidského mozku a díky celé řadě praktických nácviků a konkrétních ukázek budou moci identifikovat problémové okamžiky, které u nich opakovaně vedou k tomu, že komunikují jinak, než si přejí.

Značná část programu se také věnuje sebepoznání, během kterého účastníci dostanou možnost porozumět tomu, jaké konkrétní momenty v jejich komunikaci vedou k nedorozumění a proč je někteří lidé při komunikaci rozčilují. Díky tomu se vaši zaměstnanci naučí lépe vycházet se zákazníky, nadřízenými i kolegy a budou umět lépe předávat klíčové informace a sdělení ostatním.

„Absolvoval jsem již mnoho školení na prodejní dovednosti, ale toto bylo opravdu jiné. Workshop o mezilidské komunikaci nás zaujal svým obsahem i řadou zajímavostí o tom, jak vlastně funguje komunikace uvnitř našeho mozku. Martin nám zprostředkoval úplně jiný pohled na komunikaci a mně i mým kolegům poskytl prostor k zamyšlení nad některými stereotypy i provozní slepotou, se kterou se občas potýkáme. Díky řadě praktických příkladů a bohaté interaktivní části jsme měli možnost si řadu věcí sami vyzkoušet a uvědomit. Martin vás vtáhne do děje, praktické příklady pak vidíte každý den.“

Vojta Vavřina, Dealer principal, Harley-Davidson Prague

Pro více informací

Pro více informací o workshopu Mezilidská komunikace prosím napište na martin@nekouc.cz nebo volejte +420 602 630 155.

O LEKTOROVĚ



Martin Zikmund vystudoval telekomunikační techniku na FEL ČVUT a podnikání a management v průmyslu na MÚVS ČVUT. Zpočátku své kariéry působil jako odborný ICT novinář a později také jako konzultant v oblasti technologického marketingu pro nadnárodní korporace i pro malé technologické firmy. Při své práci jim pomáhal s marketingovou komunikací komplikovaných technologických produktů a služeb a osobně se setkával se stovkami zákazníků.

Poslední tři roky se Martin intenzivně věnuje studiu psychologie, teologie i východních filosofii a meditace. Druhým rokem se také účastní psycho-terapeutického výcviku podle Carla R. Rogerse a píše blog

www.jecasnazmenu.cz. Více se o

lektorovi dozvíte na www.nekouc.cz.

¹ Mehrabian A., Ferris S., Inference of Attitudes from Nonverbal Communication in Two Channels, 1967 <http://psycnet.apa.org/journals/ccp/31/3/248/>

² Kanheman D., Tversky A., Subjective probability: A judgement of representativeness, 1972 http://www.cog.brown.edu/courses/cg195/pdf_files/fall05/CG195TverskyKahn1974.pdf