

# Katalog seminářů

APAS akademie osobního rozvoje s.r.o.



## Obsah

Emoce pro život.....	4
Emoce jako nástroj úspěchu .....	5
Síla emocí v komunikační praxi.....	7
Tajemství odolnosti a výkonnosti - resilience.....	9
Stres jako příležitost k pohodovému životu.....	10
Klíčové rozhovory jak mluvit, když jde o hodně.....	12
Manažerské dovednosti v řešení konfliktů .....	14
Stabilizace emocí u protistrany jednání.....	16
Vedení lidí, situační leadership.....	18
Sociální role vedoucího.....	19
Efektivní hodnotící pohovory a zpětná vazba .....	20
Work smarter, not harder, aneb jak přejít od pachtění k efektivitě.....	21
Přirozený profesionální prodej.....	23
Rozvoj prodejních dovedností po telefonu .....	25
Nadšený prodavač.....	27
Tvůrčí přijetí změn .....	29
Sebepoznání a mindfulness .....	31
Využití koučovacích prvků v manažerské praxi .....	32
Přesvědčivá komunikace a vyjednávání .....	34
Jak účinně zvládat stresové situace .....	36
Na cestě k psychické vyrovnanosti a vnitřnímu klidu.....	38
Prezenční dovednosti pro každý den .....	39
Efektivní komunikace v době změny.....	41
Řízení času a efektivní rozhodování .....	43
Z kolegy šéfem – kurz pro začínající manažery .....	45
Zářivá sebehodnota prakticky prožitkový seminář .....	46
Roční motivační rozhovor .....	47
Zvládání stresu & Wellbeing   Mindfulness & Dech   Rutiny & rituály .....	49
Emoce a jejich přijímání .....	50
Efektivní komunikace   nenásilná komunikace   asertivita a zpětná vazba .....	51
Vzorové chování a koučování v seberozvoji .....	52
Conflict Management .....	53
Sebeláska a péče o sebe .....	54

<b>Různé potřeby mohou být k užítku: typy osobnosti, rozdíly v komunikaci a učebních potřebách .....</b>	<b>55</b>
<b>Týmová práce a týmové role .....</b>	<b>56</b>
<b>Poznávací eko-koučinkové procházky: Příroda v nás a kolem nás .....</b>	<b>57</b>
<b>Dotek, jeho nedostatek &amp; základy kontaktní improvizace   Důvěra &amp; pohyb .....</b>	<b>58</b>
<b>Destigmatizace &amp; vzdělávání o psychedelických látkách.....</b>	<b>59</b>
<b>Rozvoj osobní zralosti a autority v manažerské praxi s principy 7 návyků vysoce efektivních lidí.....</b>	<b>60</b>
<b>Vedení lidí a manažerské dovednosti mistrů.....</b>	<b>63</b>
<b>Úspěšný leadership .....</b>	<b>65</b>
<b>Komunikace se zákazníky a řešení konfliktů .....</b>	<b>67</b>
<b>Energy management aneb řídíš to co můžeš ovlivnit a to je tvá energie ne čas.....</b>	<b>70</b>



# Emoce pro život

## Cíl a charakteristika práce:

Seminář „Emoce pro život“ účastníkům pomůže porozumět tomu, co se odehrává v našem vnitřním světě pocitů a nálad, v souvislosti s širokým spektrem psychologických faktorů, které ovlivňují naši komunikaci i jednání.

Workshop probíhá interaktivně, účastníci jsou průběžně stále zapojováni, a v oblasti práce s emocemi upřou pozornost i na reálné emočně zátěžové situace z vlastní profesní zkušenosti. Výklad je veden zážitkově, nikoli jen popisně, pracovat s emocemi budeme různými formami cvičení, testů, skupinových i individuálních aktivit tak, aby byl seminář nejen přínosný, ale i zábavný, vstřícný k požadavkům účastníků, a pomohl jim nacházet řešení účinná pro jejich aktuální problémy a dotazy.

Říká se, že šťastní lidé své problémy řeší, a nešťastní na ně myslí. Pojdme se tedy společně podívat na to, jak nám emoce pomáhají v osobním růstu, ve vzájemných vztazích, a jak se díky pochopení jejich důležitosti i významu můžeme cítit svobodněji, a ve svém životě více vyrovnaní a šťastní.

## Obsah:

- ✚ Abeceda emoční inteligence – připouštíme si emoce vůbec?
- ✚ Emoce bez cenzury – jak a proč emoce vznikají
- ✚ My a ti druzí – nejnovější poznatky k rozvoji vnímání a odhalování pocitů
- ✚ Emoce napříč kulturami
- ✚ Psychologické roviny vnitřního emočního světa
- ✚ Chování a jednání pod návalem emocí
- ✚ Co dělat, když nám naše „pravda“ zatemní vnímání
- ✚ Hádky, a jak z nemoci emocí ven
- ✚ Proč druhé nezraňovat a nenechat zranit sebe
- ✚ Jak u sebe pozitivně využít hněv a vztek
- ✚ Pocity jako umocnění naší identity
- ✚ Souboje mylných předpokladů, předjímání a otázka viny
- ✚ Emoce v traumatu a během krizových situací
- ✚ Introverti a extroverti – vliv osobnostního založení na komunikaci a vztahy
- ✚ Praktická cvičení a práce s vlastní psychickou odolností – emoční stopa po náročných a konfliktních situacích, „odladění“ nepříjemných pocitů, posilování schopnosti nenechat se vtáhnout do konfliktu a zvládnout sebekontrolu, posilování sebedůvěry a vnitřní motivace k nacházení smyslu v každém životním příběhu

## Ohlasy z kurzu:

*„S kurzem jsem spokojený. Přineslo mi to nové obzory a už se těším, jak je v životě vyzkouším.“*

*„Tento seminář se mi líbil, témata s myšlením a silou myšlenky mě bavila.“*

*„Kurz byl velice užitečný, doporučila bych ho každému“*



# Emoce jako nástroj úspěchu

**Síla ve všech sférách života.**

**Posílení stresové odolnosti.**

**Vnímavá komunikace s klienty.**

Tento projekt je zaměřen na zlepšení komunikačních dovedností prostřednictvím rozvoje emoční inteligence. Účastníci se naučí, jak efektivně zvládat obtížné komunikační situace, zvyšovat svou psychickou odolnost a pracovat s vlastními neprospěšnými pocity, jakými jsou vztek, úzkost, strach, stres a další.

Program zahrnuje témata jako naslouchání, empatie, odhalování manipulace a její zvládnání, a specifika emoční inteligence.

Lektoři poskytují praktické nástroje a techniky, které mohou účastníci ihned použít ve svém pracovním i osobním životě. To vše ve firemním prostředí může výrazně zlepšit pracovní atmosféru, komunikaci se zákazníky a zvýšit výkonnost.

Kromě teoretických znalostí, sebezpoznání prostřednictvím testů, je důraz kladen především na prožitky a praktické osvojení dovedností prostřednictvím zážitkových metod a interakci ve skupině.

## A co si odnesete konkrétně?

- Budete mnohem lépe a efektivněji zvládat stres, protože naučené dovednosti vám umožní rozpoznat a prospěšně řešit náročné situace dříve, než se situace vyhroťí.
- Zůstanete vyrovnaní a asertivní při řešení vyhocených konfliktů, (řešení stížností, reklamací, „nepříjemných“ zákazníků) protože se nebudete uchylovat k nefiltrovaným emočním reakcím. To vám zvýší vaši schopnost prosadit se a stanovit si hranice.
- Naučíte se prakticky a rychle zvládat své pocity, cestou porozumění emocím, které prožíváme jako přirozené stavy těla. Pak budete efektivněji volit své reakce na události kolem vás.
- Poznáte, že lidské prvotní myšlenky na složitější situace jsou řízeny emocemi. Jejich rozpoznáním bude vaše myšlení jasnější, zbaveno chyb, pramenících z domněnek, které si tvoříme.
- S rozvojem emoční inteligence úzce souvisí zdravý postoj k chybám. Vaše sebeuvědomění vám umožní se od chyb pocitově distancovat, tedy nevinit se za ně, neprožívat ostych či úzkost ale ani na ně nezapomenout, mít je po ruce jako ponaučení pro další úspěch. Pocítíte radost z opětovného vstávání pokaždé, když spadnete.

- Budete mnohem efektivněji svá sdělení předávat tak, aby vám lidé rozuměli a také lépe chápat, jak působíte na ostatní.
- Každý člověk má spouštěče, které způsobují, že jedná impulzivně nebo tak, že toho následně lituje. Kurz vám nabídne několik konkrétních technik, jak studovat a rozpoznat vlastní spouštěče a vyhnout se tak situacím, které vás pocitově „dostanou“ (ve smyslu, že automaticky reagujete tak, jak nechcete).
- A co se rozhodně nenaučíte? Být 24/7 šťastný a rozesmátý. Protože emoční inteligence není o tom být milý, úslušný a nechat ostatní, aby nám určovali a řídili náš život. Je o tom, jak řídit své pocity, abyste dosáhli co nejlepších výsledků, které si přejete. Někdy to znamená dát lidem najevo, že jste rozrušení, smutní nebo frustrovaní. Neustále maskovat své emoce štěstím a pozitivitou není opravdové ani produktivní.

MOTTO (autor neznámý):

***„Nikdo vás nemůže nutit cítit něco, co nechcete. Myslet si opak vás pouze brzdí.“***

### **Ohlasy z kurzu:**

„Několik konceptů, které chci začít více aplikovat v komunikaci a životě. Motivace se v tématu dále vzdělávat.“

„Poznání sám sebe a identifikace problémů (brzd), které brzdí můj potenciál.“

„Klid a pohodu, zkusit nejednat hned výbušně, ale jednat s rozvahou“



# Síla emocí v komunikační praxi

*Naučte se zvládat emoce dřív, než ony zvládnou vás.*

V pracovním prostředí můžeme běžně zažívat různé náročné komunikační situace – neoprávněné požadavky, kritiku, konflikt, nátlak a různé další druhy manipulace. Následné emoce mají vliv nejen na vzájemný vztah, ale také na produktivitu – zhoršují soustředění, blokují kreativní myšlení a celkově negativně ovlivňují pracovní výkon. V úspěšném zvládnutí těchto situací hraje roli nejen samotná komunikační dovednost, ale také schopnost pracovat se svými emocemi i emocemi komunikačního partnera.

## Síla emocí v komunikační praxi vám pomůže:

- ✓ Vést i **nepříjemnou konverzaci** v pozitivním duchu
- ✓ Si poradit s **negativními lidmi** a nenechat se ovlivnit jejich špatnou náladou
- ✓ Jak se **orientovat** v záplavě dobrých, neutrálních a dramatických zpráv
- ✓ V sobě najít ochotu podívat se na svět **z pohledu druhých lidí**, který se může dost výrazně lišit od toho vašeho a přitom ten jejich pohled nesoudit a zůstat k němu objevitelsky otevřený.
- ✓ Změnit vlastní **nevědomý či podvědomý život**, který ovlivňuje množina naučených názorů, myšlenek a emocionálních reakcí
- ✓ Vytvořit **spokojenější pracoviště**, kde budou produktivnější, efektivnější a zdravější pracovníci.

## Za vším hledej komunikaci

Za obrovským množstvím problémů ve firmách stojí komunikace. Pokud se manažerům, mistrům a ostatním řídicím pracovníkům nepodaří sdělit, o co firmě jde, co po lidech chtějí, jaký je cíl snažení firmy a proč byl zvolen, není šance probudit v zaměstnancích zaujetí, motivovanost a dobrý pocit z práce.

Rozhovory stojí u základů našich pocitů – toho, zda se ve světě cítíme bezpečně, nebo zranitelně, zda máme důvěru ve své okolí, zda máme chuť pro ostatní něco udělat.

Nejdůležitější jsou rozhovory, které „mění realitu“. Jsou to rozhovory, kdy s ostatními navozujeme pocit hluboké důvěry a společně vytváříme a formujeme něco nového.

Také ve Vaší společnosti musíte držet krok s dobou?

Potřebujete procesovat velké množství informací, učit se novým formám komunikace tak, aby potřebné informace byly efektivně prezentovány a implementovány do nových procesů?

Po všech těch seminářích soft sklil, **lze se vůbec ještě něco naučit** a komunikaci zvládnout?

Dobrou zprávu přinášejí neurovědy a jejich praktické závěry. Jedním z nich je poznání, že pro konstruktivní komunikaci je nejužitečnější, když **jsme transparentní, sebevědomí, tedy si**

**uvědomujeme, co ze sebe promítáme do okolního prostředí a k ostatním lidem a vědomě nepromítáme negativitu.**

Když se účastníků semináře zeptáme, které negativní emoce se nejčastěji uplatňují v komunikaci, jak v pracovním tak osobním životě, téměř vždy se shodnou na tomto seznamu:

- ✓ Hněv a všechny jeho podoby (nahněvanost, vztek, agrese, ironie)
- ✓ Vina (obviňování ostatních) nebo sebevina (já hlupák)
- ✓ Strach a obavy

Průzkumy prokázaly, že tyto emoce aktivované v limbickém systému v komunikaci s ostatními přinášejí jako odpověď útok, obranu, strnutí a komunikace se stává neefektivní.



# Tajemství odolnosti a výkonnosti – resilience

## Kontext a výzvy:

- Dnešní realita v technologickém prostředí: nejistota, změny, tlak na výsledky
- Rychlé mapování: kde cítíme největší stres? Jak na něj typicky reagujeme? Co s tím (krátký assessment)

## Co je resilience?

- Definice jednoduše: schopnost "odrazit se" a "nevzdat se", i když je doba nejistá/nejasná
- Sociální potřeby a jejich naplnění - jak se to promítne do fungování mozku a našich reakcí na stres
- Mýty vs. fakta - co skutečně funguje (věda ne teorie)
- Proč to řešit: dopad na výkon, zdraví, vztahy
- Jak to řešit: nácvik konkrétních technik, které pomohou k vyšší nezdolnosti (princip fitness - zlepšování mentální kondice)
- Energy management aneb jak řídit svou energii a ne čas (cvičení, interakce)
- Mindset vítězů - inspirace ze sportovního světa (práce s paraolympioniky, McLaren case, techniky mentálního koučinku a naučeného optimismu)

## Praktické nástroje:

- **Osobní úroveň:** techniky pro zvládnání stresu a nejistoty
- **Týmová úroveň:** jak podporovat jeden druhého
- **Energy management:** kdy pracovat naplno, kdy odpočívat

## Aplikace:

- **Sebehodnocení:** kde mám největší mezery?
- **Akční plán:** 3 konkrétní kroky, které začnu používat
- **Commitment:** závazek vůči sobě a týmu a blízkým



# Stres jako příležitost k pohodovému životu

## Cíle:

Naučit se rozpoznat stres ve svém těle a pochopit princip vzniku stresové zátěže.

Dát účastníkům „výbavu“ technik, jak pracovat se stresem, jak ho eliminovat a jak mu nejlépe odolávat. Naučit se brát stresové situace jako každodenní součást našeho života a dobře na ně reagovat. Stres je součástí života. Zní to rezignovaně, ale je to biologický fakt: váš nervový systém přejde do stresového režimu, jakmile vám hrozí nebezpečí, ať už skutečné, nebo domnělé. Stres tedy ze svého života nemůžeme zcela vypudit.

**Můžete se s ním však naučit konstruktivně zacházet.**

## Znamená to především rozlišovat:

Máte ve svém životě stres, který vás velmi zatěžuje, vyvolává nemoci a cítíte se kvůli němu nešťastní? Nebo se čas od času cítíte pod tlakem, zejména v každodenním životě? Tento druh negativního stresu se můžete naučit snížit na minimum.

Tento workshop vám ukáže osvědčené strategie.

A pak je tu ještě jeden druh stresu – ten, který vás žene kupředu, dává vám křídla a někdy vás doslova nakopne. To znamená, že neexistuje jeden stres, který by měl z vašeho života prostě zmizet – stres má mnoho podob – směřjící se, plačící i posilující. Proto je tak důležité je rozpoznat a umět s nimi zdravě zacházet.

**Rozumět stresu a vědět jak na něj, dává velkou svobodu: svobodu rozhodnout se pro klid, lehkost a radost ze života.**

Rozhodně to neznámá, že se vše najednou jako stisknutím tlačítka zcela uvolní. Jsou však věci, které po absolvování workshopu můžete udělat okamžitě a relativně snadno, a účinky pocítíte rychle.

## A co vám lepší zpracování stresu přinese?

- ✓ Více naplňující a lepší vztahy (osobní i pracovní)
- ✓ Ochranu fyzického a duševního zdraví
- ✓ Více radosti a přítomnosti v každodenním životě
- ✓ Lepší výkon, více energie
- ✓ Více klidu a radosti ze života

**Místo abyste doufali, že tlak v práci poleví, že k vám budou přátelé ohleduplnější nebo že si děti konečně uklidí v pokojíku, můžete sami něco začít dělat jinak. Nemusíte čekat až do Silvestra a nemusíte si ani dávat předsevzetí, že zítra něco změníte – začít můžete hned.**

### **Forma:**

Workshop je veden interaktivní formou zkušeným lektorem

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity

Součástí jsou cvičení a testy na hlubší sebepoznání



# Klíčové rozhovory jak mluvit, když jde o hodně

## Cíle:

- ✓ Jak stavět na tom, že lidé považují za nejdůležitější to, na co se zrovna soustředí
- ✓ Co dělat, když se diskuse vyhrotí a zvrtně v boj
- ✓ Co byste nikdy neměli říkat
- ✓ Jak rozpoznáte manipulaci a jak můžete reagovat
- ✓ Jak se nenechat ovládat pasivní agresí
- ✓ Jak dospět k vzájemné dohodě

## Obsah:

- ✚ Překážka jako výzva, krize jako příležitost – co nám těžká období přinášejí do života
- ✚ Potřeby (nejen) v krizi – tři klíčové oblasti v porozumění tomu, co nám chybí, když se situace hrotí a přestáváme ji zvládat
- ✚ Psychika a vliv posledních čtyř let událostí na osobní životy i pracovní klima
- ✚ Média – pravda, hypotézy, dezinformace? Jak se proměňuje naše společnost a k čemu je dobré kritické myšlení
- ✚ Zkušenosti z profesního světa - co přináší současné dění do pracovních týmů
- ✚ Zvládání změn a práce s vlastními emocemi
- ✚ Rovina vztahů – co se vše nyní do ní promítá, současné problémy, příležitosti i ztráty
- ✚ Komunikace ve víru změn, proměn a nových příležitostí - na čem stavět pro čas budoucnosti
- ✚ Principy sedmi návyků životní efektivity podle přístupu Stephena Coveyho
- ✚ Práce s hodnotami, které dávají životu smysl
- ✚ Cesty k posílení vlastní psychické odolnosti

## KLÍČE K VNITŘNÍMU KLIDU A KONCENTRACI V KOMUNIKACI A JEDNÁNÍ

Současný život přináší permanentní výzvy: situace v profesní a často i osobní sféře se odehrávají s čím dál menší předvídatelností a občas s většími turbulencemi, ve vnějším i vnitřním prostředí probíhají náročné změny, doléhá nejistota spojená se současnou realitou a proměnlivým aktuálním děním. Za poslední léta jsme čelili situacím, které si většina z nás před tím neuměla možná ani představit. Pandemie, válka, růst cen energií, chaos mediálních informací... Zmíněné dění postihuje nejen nás, ale i lidi kolem nás. Co můžeme pro větší psychickou stabilitu udělat?

Workshop je věnován problémům a potřebám, které společnost i jednotlivci v souvislosti s neustále se měnícím prostředím a přicházejícími změnami prožívají. Zaměříme se na to, co se v závislosti na změnách odehrává v našem vlastním vnitřním světě. Přiblížíme si, jak dění ovlivňuje naši psychiku, naše pracovní zvyky, podíváme se, jaký dopad mají tyto zkušenosti na naše osobní životy. Cílem bude porozumět lépe emocím a reakcím, které jako společnost i jednotlivci zažíváme. Zamyslíme se společně nad tím, jak můžeme k vývoji přistupovat, aby se z našeho

jednání nevytrácely podstatné hodnoty a smysl, co je třeba udělat pro to, abychom nepodléhali stresu, neztráceli emoční vyrovnanost, i jaká cesta nás čeká k udržení a rozvoji dobrých mezilidských vztahů.

Workshop je přizpůsoben potřebám účastníků a provede jím lektorka a autorka knihy Jak projít životními krizemi k životním výhrám.

### **Ohlasy z kurzu:**

„Bylo to obrovské AHA, když jsem pochopila, jak zvládnout manipulaci a pasivní agresi.“

„Praktické rady a cvičení mi ukázaly, jak vést rozhovory, když jde opravdu o hodně. Cítím, že teď mám v ruce klíče k lepší komunikaci.“



# Manažerské dovednosti v řešení konfliktů

## Cíle:

Cílem školení je poskytnout manažerům praktické nástroje a techniky pro efektivní identifikaci, analýzu a řešení konfliktů v pracovním prostředí. Účastníci se naučí, jak využívat konflikty jako příležitosti pro růst, zlepšit komunikaci ve svých týmech a efektivně řídit konfliktní situace tak, aby vedly k pozitivním výsledkům.

## Pro koho je určen:

Pro manažery, vedoucí týmů a všechny, kteří mají zájem zlepšit své dovednosti v oblasti zvládnání a řešení konfliktů.

## Obsah:

- ✚ Identifikace konfliktu, jeho vznik a příčiny
- ✚ Role manažera v konfliktu
- ✚ Psychologie konfliktu, porozumění emocím
- ✚ Formy komunikace a komunikační styly. Efektivní reakce na ně.
- ✚ Vliv hodnot a přesvědčení na konflikt
- ✚ Porozumění různým osobnostem a jejich přístupům k řešení konfliktů
- ✚ Komunikační dovednosti pro efektivní řešení konfliktů
- ✚ Metody a techniky pro východiska z konfliktní situace
- ✚ Prevence konfliktů, nastavení firemní kultury minimalizující vznik konfliktů
- ✚ Prvky v manažerském řízení snižující riziko konfliktů
- ✚ Obrana proti nepříjemné komunikaci

## Forma:

- Diskuse, případové studie
- Individuální a skupinové aktivity
- Rolové hry

## Ohlasy z kurzu:

„Pomohlo mi lépe zvládat složité situace v práci.“

„Praktické, jasné a užitečné.“

„Seminář byl pro mě velice přínosný, děkuji.“



# Stabilizace emocí u protistrany jednání

## Obsah:

- + Tři zásadní věci, které lidé doopravdy od každé komunikační situace chtějí
- + Význam emocí aneb proč si všímat i toho, co je skryto za slovy v pocitech
- + Hledání a objevování utajovaných motivů
- + Model BCSM – Behavioral Change Stairway Model – pět kroků k dosažení dohody a přijetí
- + Práce s vlastním egem – zamezení odsudků, posuzování, domněnek vzhledem k situaci i zúčastněným osobám
- + Aktivní naslouchání jako první krok BCSM
- + Taktická empatie a její přínos pro vyjednávání
- + Navázání raportu, cesta k vzájemnému respektu a porozumění
- + Rozptýlení negativ
- + Proč začínat s „NE“ může přinést namísto konce lepší začátek
- + Práce s ústupky a reakce na protinávrh
- + Hledání „třetí cesty“ aneb proč účinná komunikace není soubojem argumentů, postojů a stanovisek
- + Stabilizace emocí a práce s nimi na cestě ke společné dohodě
- + Nejčastější chyby ve vyjednávání a v komunikaci s druhými
- + BATNA – co dělat, když se druhá strana nechce dohodnout
- + Jak se bránit nekonstruktivnímu chování, manipulaci, trikům a nátlaku
- + Jak dobrým vyjednáváním vyhrát i dobré vztahy

Všichni, kdo přicházejí do kontaktu s jakoukoli formou jednání a vyjednávání vědí, že oblast zájmu druhé strany, tedy zjednodušeně řečeno to, pro co si vlastně přišli, často vůbec nestojí na prvním místě. A protože zkušenosti s rozhovory a vyjednáváním se v našich profesních i osobních životech nevyhnou v podstatě nikomu, podíváme se na to, co bohužel vždycky tak jednoduše zřejmé není.

Abychom byli úspěšní a naplnili při komunikaci cíle přijatelné pro obě strany, nesmíme podcenit další roviny, které dosažení dohody předcházejí. Které to jsou? Odhalíme si je postupně během naší práce, ale rovnou je možné prozradit, že se budou úzce dotýkat dovedností v tom, jak jsme schopni „navnímat“ aktéry na protistraně a jak dokážeme pracovat s emocemi jejich i s těmi svými.

Stabilizovat emoce a dostat je pod kontrolu je tím, co určuje průběh našich dialogů i každé další interakce. Workshop nabídne tréninkový program, v rámci kterého se naučíme jak deeskalovat napětí na obou stranách a projít komunikací s co největší efektivitou, vnitřní vyrovnaností a klidem.

## Ohlasy z kurzu:

„Kurz mi pomohl pochopit, co druhá strana opravdu chce, a zvládnout i napjaté situace bez nervů.“

„Zjistila jsem, jak vést rozhovory tak, aby to nebyl boj, ale domluva.“

„Získal jsem praktické rady, díky kterým vím, jak zvládnout emoce druhé strany i svoje.“



# Vedení lidí, situační leadership

## Cíle:

- ✓ Zjistit převažující styl vedení a posílit schopnost situačně používat styly alternativní
- ✓ Naučit se více motivovat pracovníky svého týmu delegováním pravomocí a zodpovědností a posílit jejich samostatnost
- ✓ Vést svůj tým na přijetí a plnění cílů
- ✓ Identifikovat, kde vznikají ztráty při naplňování cílů a jak lépe organizovat práci svou a podřízených a řešit překážky tomu bránící výkonu

## Obsah:

- ✚ Účastník získá nabídku technik, které mohou pomoci jako motivátor či cesta při řešitelském workshopu či jednání
- ✚ Ujasnit si svůj přístup k prioritám v týmu a ve firmě jako základ samostatného rozhodování v rámci svých kompetencí
- ✚ Seznámit se s vhodnými technikami, postupy a přístupy při zvládnání pracovní zátěže

Vést lidi vyžaduje kromě hard skills také soft skills a dobré využívání emoční inteligence v praxi. Vedoucí pracovníci od top manažerů po mistry nebo teamleadery by měli ovládat nástroje k tomu, aby se posunuli od „ovládnutí ostatních“ ke „společné vládě s ostatními“, kde klíčovou dovedností je naladění se na stejnou vlnu s ostatními členy týmu a překonání propastí, které rozdělují to, jak odlišně vidíme svět kolem nás.

Kurz vedení týmu je proto vhodný nejen pro vedoucí pracovníky všech úrovní od top manažerů po mistry, vedoucí nebo teamleadery, ale i pro všechny, kdo chtějí efektivněji využívat moderní prvky týmové spolupráce ve svém týmu a na pracovišti.

Díky absolvování vhodného školení si manažeři a vedoucí pracovníci osvojí například:

- model vedení dobrého týmu a posílení při zavádění spolupráce do praxe
- vyjasnění rolí v rámci skupiny/týmu, schopnost řešit problémy
- schopnost rozlišit, kdy je vhodné spolupracovat, a kdy je naopak efektivnější individuální práce
- vnést do práce týmu projektové myšlení - rozvíjení dovedností organizace práce, času a rizik v týmu

## Ohlasy z kurzu:

„Hodně jsem si ujasnila, jak pracovat s prioritami a motivovat lidi k samostatnosti.“

„Super tipy na to, jak být líp naladěný na tým a zvládnout i náročné situace.“



# Sociální role vedoucího

## Cíle:

- ✓ Prohloubit manažerské dovednosti pro vedení lidí k vysoké výkonnosti a spokojenosti.
- ✓ Posílit schopnosti používat situační vedení a uvědomění si možnosti jeho využití v motivaci a rozvoji spolupracovníků.
- ✓ Porozumět odlišným motivačním založením zaměstnanců a naučit se poznatky aplikovat do vybraných nástrojů manažera.
- ✓ Naučit se rozpoznat zralost pracovníka a podle toho volit styl vedení a využívat jej jako motivační faktor.
- ✓ Získat základní informace a strukturu pro vedení vybraných manažerských rozhovorů a procvičit je.
- ✓ Seznámit se základními principy koučovacího přístupu a získat návody, jak aplikovat koučovací přístup do vybraných manažerských nástrojů.
- ✓ Prohloubit sebepoznání, jako základ profesionality manažera - lídra, a osvojit si nástroje, které pomáhají ve stresových situacích.
- ✓ Identifikovat své vlastní stresory.

## Obsah:

- ✚ Zjistit převažující styl vedení
- ✚ Posílit schopnost situačně používat styly alternativní
- ✚ Naučit se rozpoznat zralost pracovníka a podle toho volit styl vedení a využívat jej jako motivační faktor
- ✚ Naučit se efektivně zvládat konflikty a nepříjemné situace
- ✚ Osvojit si nástroje, které pomáhají ve stresových situacích
- ✚ a identifikovat své vlastní stresory

## Ohlasy z kurzu:

„Kurz mi pomohl pochopit, co druhá strana opravdu chce, a zvládnout i napjaté situace bez nervů.“

„Zjistila jsem, jak vést rozhovory tak, aby to nebyl boj, ale domluva.“

„Získal jsem praktické rady, díky kterým vím, jak zvládnout emoce druhé strany i svoje.“



# Efektivní hodnotící pohovory a zpětná vazba

## Cíle:

- ✓ Naučit se efektivně využívat hodnocení zaměstnanců jako účinného nástroje vedení lidí
- ✓ Změnit postoj svůj i zaměstnanců k hodnotícím rozhovorům - vnímat je jako příležitost, nikoli jako obávanou nutnost
- ✓ Získat informace o efektivní přípravě hodnotícího rozhovoru
- ✓ Naučit se vést hodnotící rozhovor
- ✓ Naučit se pracovat s emocemi

## Obsah:

- ✚ Hodnotící rozhovor jako motivační nástroj manažera
- ✚ Postoj k hodnocení: kritika versus zpětná vazba a obavy versus příležitost
- ✚ Příprava na hodnotící rozhovor
- ✚ Vedení hodnotícího rozhovoru
- ✚ Rozhovor vedený koučovacím způsobem
- ✚ Principy a zásady poskytování zpětné vazby
- ✚ Dovednosti potřebné k poskytnutí zpětné vazby
- ✚ Dovednost aktivního naslouchání a sdělování informací
- ✚ Emoce v hodnotícím rozhovoru a jejich zvládnutí
- ✚ Práce s námitkami a polemikou

Hodnotící rozhovor (či pohovor) je důležitým nástrojem motivace pracovníků a tedy významnou manažerskou dovedností. Je rovněž velmi emočně náročnou situací, neboť hodnotitel v jeho průběhu oslovuje sebeúctu hodnoceného.

Má-li manažer využít tohoto důležitého personálního rozhovoru k užítku obou stran, pak je důležité, aby zvládl jeho náročnou přípravu i průběh.

## Ohlasy z kurzu:

„Teď už vím, jak dát zpětnou vazbu tak, aby motivovala, ne odrazovala.“

„Praktické rady, jak zvládnout těžké rozhovory a přitom zachovat dobré vztahy.“



# Work smarter, not harder, aneb jak přejít od pachtění k efektivitě

## Cíle:

- ✓ Rozhodování a určení priorit: princip důležitého a naléhavého
- ✓ Prevence přetížení a vyhoření, cesta k duševní vyrovnanosti a vnitřnímu klidu
- ✓ Jak a kdy si vymezit své hranice, umět říci „ne“ a přitom udržet vztahy
- ✓ Analýza vlastních zlodějů času a nástroje pro jejich eliminaci
- ✓ Jak přestat být stále dostupní

## Obsah:

- ✚ Proč potřebujeme time management
- ✚ Kam směřujeme? Jaké jsou životní a pracovní vize
- ✚ Potřeby, které se promítají do práce s časem a úkoly
- ✚ Jak řízení času ovlivňuje naši energii, soustředění a výkon
- ✚ Flow a síla hluboké soustředěnosti
- ✚ Jakou roli hraje osobní motivace a disciplína
- ✚ Plánování – prevence a minimalizace časových ztrát
- ✚ Prokrastinace – co to je a jak s ní pracovat
- ✚ Efektivita a produktivita – proč se vyplatí vnímat rozdíl
- ✚ Tipy pro organizaci práce – Eisenhowerova matice, metoda GTD (Getting Things Done), metoda „pomodoro“, Paretovo pravidlo aj.
- ✚ Tajemství pevné vůle a návyky skutečně efektivních lidí

Jsme téměř neustále tlačeni k tomu být dostupní a disponibilní, potřebujeme dosahovat stále vyšších výsledků se stále menšími zdroji, šířka pracovních úkolů se zvětšuje a roste tlak na efektivitu, ve vnějším i vnitřním prostředí probíhají neustálé změny a hledáme možnosti, kde vzít více času. To všechno může často vést k neustálému multitaskingu.

Rovněž jsme zavaleni každodenními povinnostmi – a často se rozhodujeme o tom, čemu se nejdříve věnovat, podle naléhavosti a tlaku, který cítíme, a ne vždy podle skutečných priorit a potřeb.

Úspěšnost v práci a to, jak se cítíme, je ovlivněno nejen naší motivací, kolektivem a odbornou zdatností, ale také tím, jak dokážeme volit to podstatné a „uřídit sebe sama“. Pokud se nám to nedaří, dochází k fyzickému vyčerpání, poklesu výkonu a ve finále k frustraci a nespokojenosti.

Každý z nás však může tyto výzvy zvládnout a najít svou vlastní cestu, která vede k udržení pracovní výkonnosti i vnitřní spokojenosti. Nalezení optimálního řešení není pro většinu z nás automatické, a proto může být velmi užitečné osvojit si metody, které fungují. Společně s účastníky se podíváme na postupy a tipy, které jsou okamžitě využitelné v praxi při plánování úkolů a organizaci práce. Budeme se věnovat podpoře práce s prioritami a klíčovým přínosům efektivního time managementu. Naším společným cílem bude rovněž i účinné zvládnutí prokrastinace, zabránění ztrátám motivace a posílení prevence před vyhořením.

Workshop probíhá interaktivně, účastníci jsou průběžně stále zapojováni, pracují zároveň i s pomocí předem poskytnutého sylabu, a po skončení semináře obdrží ještě prezentaci k probíraným tématům v elektronické podobě.

Na komunikaci při plnění úkolů, stanovení priorit i delegování a kontrolu realizovaných výstupů se podíváme se zřetelem k pochopení nutnosti pracovat na efektivitě i na rovnováze v pracovním i osobním životě. Ve vztahu ke komunikaci zohledníme a rozkryjeme širší spektrum psychologických faktorů a potřeb, které naši vzájemnou domluvu a jednání ovlivňují.

Smyslem a přínosem setkání bude u účastníků posílení schopnosti komunikovat tak, aby dokázali zvážit a prokonzultovat reálné možnosti při plnění zadaných úkolů, uměli si stanovit zdravé hranice, odmítnout úkol či jej delegovat, stanovit dopad svého rozhodnutí či jednání, a zároveň jednali zdvořile, empaticky, a udrželi si se svými kolegy dobré vztahy. Cílem je rozvinout umění, jak si rozvrhnout, naplánovat a zúročit práci, a přitom s ostatními kolegy komunikovat s respektem.

Výklad bude veden zážitkově, nikoli jen popisně, pracovat budeme různými formami cvičení, testů, skupinových i individuálních aktivit tak, aby byl seminář nejen přínosný, ale i zábavný, vstřícný k požadavkům účastníků, a pomohl jim nacházet řešení účinná pro jejich aktuální problémy a dotazy.

### **Ohlasy z kurzu:**

„Zjistila jsem, jak si líp zorganizovat práci, aniž bych se uhnala. Praktické a jednoduché tipy!“

„Kurz mi ukázal, jak přestat být pořád dostupný a začít si líp hlídat čas. Konečně mám klid.“



# Přirozený profesionální prodej

## Cíle:

- ✓ Zvýšení prodejů
- ✓ Prodejce, kteří jsou motivovaní k vyšším cílům, schopni přicházet s novými nápady a adekvátně reagovat na změny?
- ✓ Obchodní zástupce schopné se orientovat ve vlastních duševních pochodech a stavech (myšlenkách, emocích) v emocích zákazníků a tyto využívat v prodeji?
- ✓ Lidi v obchodním týmu s vysokou sebedůvěrou, sebejistotou a vysokou stresovou odolností?
- ✓ Prodejní tým pracující s vnitřní radostí a dosahující prodejních cílů?
- ✓ Zaměstnance, kteří se cítí, jako ryba ve vodě v oblasti mezilidských vztahů jakými jsou empatie, orientace na zákazníka, obratnost v společenském styku, schopnost komunikovat, ovlivňovat a zvládat konflikty?

## Obsah:

- ✚ Ujasnit si základní pohled na prodej
- ✚ Působení lidské psychiky při nákupu
- ✚ Prodej na základě klientových potřeb
- ✚ Budování vztahu s klientem s cílem dlouhodobé spolupráce (klient se vrací)
- ✚ Co je potřeba respektovat, aby prodej vedl ke splnění našeho cíle
- ✚ Verbální a neverbální komunikace zákazníka a prodejce
- ✚ Techniky kladení otázek při vedení prodejního rozhovoru
- ✚ Příprava a reakce na argumenty klienta
- ✚ Postup vedení emocí klienta v průběhu prodeje
- ✚ Typologie a motivace klienta
- ✚ Vlastní komunikační postupy a strategie
- ✚ Vytváření vjemů – řeč těla
- ✚ Vzbuzení zájmu a potvrzení ochoty zákazníka jednat

Ačkoli si mnozí prodejci prodejní přesvědčovací techniky spojují s manipulací, tento seminář vám ukáže, že úspěchu lze dosáhnout i bez negativní manipulace, jen díky vašim prodejním dovednostem.

Psychologie prodeje přibližuje prodejní jednání jako šachovou partii, ve které každý hraje svou hru a v níž je vždy lepší znát ty správné tahy, které povedou k vítězství.

Cílem „prodejní hry“ ovšem není vyhrát vždy a za každou cenu, ale když prohrajete, mít jistotu, že to nebylo vaší „vinou“.

### V čem je kurz jedinečný:

- Je připraven na míru potřebám zadavatele
- V přípravné fázi probíhá stáž lektora-experta v terénu s vaším obchodním zástupcem s cílem vytypovat silné a slabé stránky prodeje a tyto zaimplementovat do tréninkového semináře
- Propojuje prodejní dovednosti s poznáním emočního světa jak vlastního tak zákazníků
- Je neustále inovován na základě nejnovějších poznatků neuromarketingu, psychologie prodeje, poznání nákupního chování zákazníků a technik přesvědčování
- Trénink probíhá přímo s produkty které obchodní zástupce v reálu prodává
- Každý týden po dobu 8 týdnů po semináři dostávají e-mailem účastníci „připomenutí“ a úkol týdne

### Ohlasy z kurzu:

„Teď chápu, jak důležité je porozumět emocím zákazníka. Prodej je najednou mnohem snazší.“

„Kurz mi ukázal, jak prodávat lidsky a zároveň efektivně. Zákazníci reagují mnohem lépe.“



# Rozvoj prodejních dovedností po telefonu

## Cíl a charakteristika práce:

Workshop bude veden prakticky s vysokou mírou zapojení všech zúčastněných.

Cílem workshopu je prohloubení komunikačních dovedností, definování potřeb a aktuálně řešených témat a problémů při komunikaci s klienty po telefonu a práce na efektivitě při sjednávání obchodních pokračujících vztahů a zakázek.

Zkušenosti obchodníci stejně jako vyjednaváči často postupují tak, jak si to někdy možná při jednání s druhými lidmi neuvědomujeme. Nejedná se o žádný přímý průnik a postup terénem. Naopak – vyjednávání v momentech, kdy jde o hodně, spíše připomíná trochu tanec. Krokem valčíku je jeden dlouhý vpřed, a dva malé stranou či vzad.

Při jednání se zákazníkem je potřeba znát terén, vědět, kudy chceme vést cestu – ale v žádném případě netlačit. Jemnost a ohleduplné „nacítění“ potřeb protistrany se zde stejně jako při tanci vyplácí.

Zájem o zákazníka a komunikace s ním bude v rámci školení rozebrána komplexně. Řeč bude tedy nejen o cenách a nabídkách, ale zejména o tom, jaké užítky ze spolupráce a využití systémů klienti mohou získat, a jak jim zprostředkovat po telefonu informace tak, aby si klient mohl s důvěrou zvolit využití této nabídky v plném rozsahu.

V kurzu společně budeme pracovat na tom, co zákazníci od daného produktu či služby očekávají. Jaké mají skutečné potřeby, které se někdy nekryjí s jejich požadavky. Jak má zareagovat obchodník, aby byl empatický, ale zároveň přinášel profesionální rady. Cílem je společně nacházet cesty, jak umožnit klientům vidět v nabízeném zboží a službách opravdovou hodnotu, která jim může výrazně zlepšovat jejich vlastní život.

## Oblasti workshopu:

- Definice cílových skupin – stávající či potenciální klient – a jeho užívání
- Potřeby zákazníků – co chtějí od systémů jako základ, co chtějí navíc jako přidanou hodnotu
- Diferenciál – aneb konkurenční výhoda systémů
- Hodnota produktu a služby – identifikace a zpřehlednění maxima přínosů pro klienta
- Cena versus hodnota – jak komunikovat, aby klient nechtěl za každou cenu „ušetřit“, vyladění ekonomického zřetele s hodnotou, kterou produkt přináší
- Námitky vůči ceně a jak na ně reagovat – cena nikoli jako útrata, ale jako smysluplná a přínosná investice
- Pravidla a principy efektivního obchodního jednání s klientem po telefonu
- Emoce a empatické vedení rozhovoru při komunikaci s klientem – naplnění partnerského, profesionálně řízeného dialogu, respektujícího přání a potřeby zákazníka, na jehož konci má stát férová a pro obě strany výhodná a přínosná dohoda

## Ohlasy z kurzu:

„Zjistil jsem, jak lépe reagovat na potřeby klienta.“

„Kurz mi ukázal, jak prodávat bez tlaku a s výsledky.“

„Naučila jsem se vést hovory tak, aby byly příjemné i efektivní.“



# Nadšený prodavač

„Kdybychom do obchodů chodili pouze tehdy, když chceme něco koupit,  
a kdybychom kupovali jenom to, co potřebujeme, hospodářství by zkolabovalo.“

PACO UNDERHILL

## Cíle:

- ✓ Poskytnout účastníkům nové informace a znalosti v dané oblasti
- ✓ Diskutovat o aktuálních tématech v rámci dané problematiky
- ✓ Podporovat interakci a výměnu názorů mezi účastníky
- ✓ Motivovat účastníky k dalšímu profesnímu růstu a rozvoji
- ✓ Poskytnout praktické tipy a nástroje, které účastníci mohou použít v každodenní praxi

## Obsah:

### Význam komunikace se zákazníky

- ✚ Průzkumy prokázaly vztah mezi kontakty prodavačů se zákazníky a objemem prodejů

### Dynamika nakupování

- ✚ Čas skutečný a čas vnímaný zákazníkem

### Otypování zákazníků

- ✚ Vhodné oslovení, přivítání a zjištění nákupní motivace
- ✚ Věnovat se zákazníkům, kteří mají úmysl nakupovat
- ✚ Rozdíl v nákupním chování mužů a žen a jak tohoto rozdílu využít při prodeji

### Efektivní profesionální prodej

#### Uzavírání prodeje

- ✚ Rozpoznání nákupních signálů (jiný úhel pohledu)
- ✚ Uzavírání prodeje ve vhodný okamžik
- ✚ Techniky uzavírání

#### Prodej užitku

- ✚ Proč nakupujeme
- ✚ K nakupování potřebujeme ruce (neverbální komunikace)
- ✚ Nakupování prostřednictvím smyslů

#### Řeč těla v prodejní praxi

- ✚ Jak porozumět zákazníkům z jejich gest, mimiky a postojů těla se naučíte na tomto kurzu komunikace

### Principy dokonalých služeb zákazníkům

- ✚ Zdvořilost
- ✚ Odhalit za žádostí skrytou potřebu
- ✚ Nechat zákazníka spolurozhodovat při výběru
- ✚ Dát zákazníkovi najevo, že je důležitý

### Profesionální chování při obsluze zákazníkům

- ✚ Chování plodí chování
- ✚ Chování si můžete vybrat
- ✚ Chování lze použít abychom buď poškodili naše jednání a nebo mu napomohli

Stanovení si individuálního cíle pro zdokonalení prodeje a obsluhy zákazníkům.

### Ohlasy z kurzu:

„Praktické tipy na čtení zákazníkům mi pomohly zlepšit komunikaci a uzavírat víc obchodů.“  
„Naučila jsem se, jak zákazníkům víc naslouchat a nabídnout přesně to, co hledají.“



# Tvůrčí přijetí změn

„Můžete ztratit jen něco, co máte, ale nemůžete ztratit něco, čím jste.“

Eckhart Tolle

**Workshop projde pěti základními zastaveními k oblastem a výzvám, které ve své profesní činnosti i v osobní sféře každodenně můžeme potkávat a musíme s nimi pracovat.**

Proč se před dvěma tisíciletími lidé dokázali vypořádat nejen s mnohými nároky, které přinášel život v rozvinuté společnosti doby pro nás tzv. antické, ale uměli čelit i mnohým nezdarům, prohrám, a často je ještě navíc převrátili ve svůj prospěch? Jak si udržuje svoji duševní pohodu, rovnováhu, soucit a lidskost například dalajlama a mnozí další, kteří čelí četným útrapám, nespravedlnostem a situacím, jež se mohou jevit jako beznadějně? Zajímá vás, jak se stavěl k problémům třeba náš první prezident T.G. Masaryk, římský císař Marcus Aurelius, německý průlomový filozof Eckhart Tolle a mnohé další inspirativní osobnosti? Spojuje je mimo jiné i velká duševní síla a schopnost odolávat nepřízni osudu a tlakům, které život přinášel. Cestou, po níž se vydali, jsou principy vnímání přítomného okamžiku a stoická filozofie, kterou mnozí dokázali využít a přetavit ve velmi smysluplný koncept, na němž mohli dále stavět.

Pojďme se společně podívat na několik zásadních poučení, které nám přístup stoických škol přináší. Jsou svěží, jednoduše definované, přesto však účinné, platné dodnes, a můžete je aplikovat v každý moment svého současného života.

Naše společná práce bude probíhat interaktivně, zúčastnění jsou průběžně stále zapojováni, velký zřetel je věnován dotazům a zejména zkušenostem z vlastní praxe. Výklad je veden zážitkově, nikoli jen popisně, pracovat budeme různými formami cvičení a skupinových i individuálních aktivit tak, aby byl seminář nejen přínosný, ale i příjemný a bezpečný, vstřícný k požadavkům účastníků, a pomohl jim nacházet řešení účinná pro jejich aktuální problémy a dotazy.

## Program:

- ✚ Překážka jako výzva – proč ve starém Římě byli mnohem vyrovnanější než my dnes?
- ✚ Co vše ve svém životě máme a nemáme pod kontrolou?
- ✚ Změna jako jediná konstanta našich životů
- ✚ Strach jako emoce, s níž můžeme pracovat
- ✚ Mít správný směr a vnímat smysl – proč je důležité naše vnitřní nastavení
- ✚ Volba priorit a moc prožití přítomného okamžiku
- ✚ Vnitřní motivace a sebedisciplína
- ✚ Jak si nebrat věci od druhých lidí osobně a zachovat si vnitřní klid
- ✚ Čemu dát pozornost, aby sílily věci pro nás příznivé
- ✚ Čerpání energie a pilíře naší duševní rovnováhy a psychického bezpečí

- ✚ Péče o duševní zdraví, cesty a návyky k posílení vlastní vyrovnanosti, odolnosti a klidu – jak správně vyhodnotit stres, pracovat s ním, využít ho ve svůj prospěch, jak se ubránit vyhoření a zachovat si v životě odhodlání, radost, přátelské vztahy a smysluplné bytí

### Ohlasy z kurzu:

„Zjistila jsem, jak pracovat se stresem a nebrat si věci osobně. Je to fakt úleva.“

„Teď už změny neberu jako problém, ale jako šanci něco zlepšit.“



# Sebepoznání a mindfulness

*„Podstatná část myšlení většiny lidí je nedobrovolná, automatická a opakující se činnost. Není to nic víc než jakýsi druh mentálního šumu a neplní žádný skutečný účel. Přesněji řečeno, nemyslíte, myšlení jen ve vás probíhá. Proto tvrzení „já myslím“ je stejně nesprávné jako „já trávím“ nebo „já cirkuluji krev“. Trávení i krevní oběh probíhají samovolně, a stejně tak i myšlení.“  
Eckhart Tolle*

Tento seminář je zaměřen na rozvoj sebepoznání a praktikování mindfulness (všímavosti) jako klíčových nástrojů pro osobní růst a lepší pochopení vlastního myšlení a chování. Kombinací mindfulness technik a typologie MBTI poskytne účastníkům komplexní přístup k sebepoznání a osobnímu rozvoji.

Setkání je určeno všem těm, kteří chtějí posílit schopnost čelit požadavkům světa s větším klidem, efektivněji zvládat stres, rozvinout svoji odolnost, lépe pochopit sebe i druhé. Účastníci si osvojí praktické techniky mindfulness, které potom mohou dále využívat ve svém každodenním životě pro svůj prospěch.

Pro hlubší sebepoznání využijeme typologii MBTI. Tato typologie osobnosti je skvělým pomocníkem v každodenní komunikaci a jednání s druhými – ať je to s kolegou, nadřízeným, klientem, partnerem. Každý z nás má totiž jedinečnou kombinaci schopností a předpokladů. Nedorozumění, konflikty, obtíže ve spolupráci mohou následně nastat, když jednáme s člověkem, který se od nás liší.

## Obsah:

- ✚ Vztah mezi myšlením, emocemi, tělesnými reakcemi, chováním a reakcemi z okolí
- ✚ Pět kroků ke zvládnutí stresu a emocí (zastavit se, pojmenovat, využít techniky, vyhodnocení, psychohygiena)
- ✚ Jak posilovat pozitivní emoce a naši psychickou odolnost
- ✚ Klíčové principy mindfulness (všímavosti) a nácvik technik
- ✚ Typologie MBTI:
  - V jak rozpoznat jednotlivé osobnostní typy; jejich silné i slabé stránky,
  - Jak efektivně s jednotlivými typy komunikovat, poskytovat jim zpětnou vazbu atd.
  - Jak využít silné stránky své osobnosti a jak se dále rozvíjet
  - Jak můžete znalost typologie využít např. v obchodě, pracovních vztazích či v osobním životě

## Ohlasy z kurzu:

„Naučil jsem se zastavit a vnímat, co se ve mně děje.“

„Poznala jsem, jak moje myšlení ovlivňuje vše kolem mě.“

„MBTI mi ukázalo, jak využít svoje silné stránky.“



# Využití koučovacích prvků v manažerské praxi

*Stává se Vám někdy, že Vaši podřízení nepracují přesně podle Vašich představ?*

*Rádi byste zlepšili svůj manažerský styl?*

*Chcete efektivněji vést svůj tým?*

*Slyšeli jste něco o koučování a rádi byste jej lépe poznali?*

**Pak může pro Vás být ideální tento kurz!**

## Cíle:

- **Účastníci se naučí:** jak vést efektivní koučovací rozhovory, které podporují rozvoj zaměstnanců, jejich sebereflexi a zodpovědnost
- **Základy koučování:** Účastníci se seznámí s principy koučování, jeho definicí a rozdílem mezi koučováním a jinými formami vedení, jako je mentoring nebo poradenství
- **Techniky koučování:** Účastníci si osvojí různé koučovací nástroje a techniky, jako jsou otevřené otázky, aktivní naslouchání a rozvoj SMART cílů. Vyzkouší si koučovací model GROW
- **Zpětná vazba:** Získá dovednosti pro poskytování konstruktivní zpětné vazby, která podporuje osobní a profesní růst zaměstnanců.
- **Podpora osobního a profesního růstu:** Kurz pomůže manažerům naučit se, jak podporovat své podřízené v jejich profesním růstu, identifikovat silné stránky a oblasti pro zlepšení
- **Sebereflexe a osobní růst:** Pomocí koučovacích technik se zaměří i na vlastní sebereflexi a rozvoj jako manažer, což zlepší jeho osobní efektivitu a schopnost vést tým
- **Zvládání výzev a změn:** Účastníci se seznámí s tím, jak koučovací nástroje pomáhají při zvládání organizačních změn, konfliktů a výzev

## Obsah:

- ✚ Nejpoužívanější manažerské styly
- ✚ Přínosy využívání koučovacího stylu pro manažera a jeho tým
- ✚ Co koučování je a co není
- ✚ Principy koučování
- ✚ Pyramida rolí – jak zasáhnout vnitřní motivaci
- ✚ Základní techniky v koučování
- ✚ Empatie
- ✚ Aktivní naslouchání
- ✚ Kladení otázek
- ✚ Koučovací metoda GROW
- ✚ Stanovení úkolů SMART
- ✚ Osobní SWOT analýza
- ✚ Využití koučování při zpětné vazbě

### **Forma:**

Kurz je veden interaktivní formou.

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity.

### **Délka kurzu:**

1 denní kurz v čase 9.00 – 16.30 h. (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

### **Ohlasy z kurzu:**

„Ukázalo mi to, jak pomocí koučování podpořit tým i jednotlivce.“

„Mnoho poznatků využiji i v každodenním životě.“

„Praktické rady, jak pomocí otázek posunout tým dál.“



# Přesvědčivá komunikace a vyjednávání

## Cíl a charakteristika práce:

Vyjednávání a přesvědčivá komunikace je jedinečná aktivita - částečně věda, částečně umění, částečně technika. Pro mnohé pak technika a věda, ve kterých je umění se vyznat.

Vyjednáváme prakticky neustále, vždy, když chceme druhé přesvědčit, ovlivnit, kdykoliv se o něčem rozhoduje...

Interaktivní workshop účastníkům ukáže, jak spolupráce může vést ke kýženým dohodám lépe než soutěživost a jak dosáhnout výsledku dobrého pro obě strany. Kurz je určen všem, kteří se potřebují ve své práci (i mimo ni) lépe dohodnout. Ať se to již týká interního vyjednávání v týmech a rozhovorů mezi zaměstnanci a nadřízenými, nebo jednání s externími partnery, klienty a všemi lidmi v pracovní i soukromé sféře, s nimiž přicházejí účastníci do kontaktu.

## Obsah:

### CO JE ÚČINNÉ VYJEDNÁVÁNÍ A PŘESVĚDČOVÁNÍ

- ✚ Typy vyjednávání a umění přesvědčovat
- ✚ Vyjednávání typu výhra - výhra
- ✚ Vyjednávání typu výhra - prohra
- ✚ Odlišné fáze vyjednávacího procesu
- ✚ Pochopení procesu - cesta ke kontrole při vyjednávání

### PROCES VYJEDNÁVÁNÍ

- ✚ Příprava na vyjednávání
- ✚ Cíle vyjednávání
- ✚ Proces vyjednávání, pravidla a předpoklady pro úspěch, respekt i výhru
- ✚ Hledání „třetí cesty“ aneb proč vyjednávání není soubojem argumentů, postojů a stanovisek
- ✚ Tři zásadní věci, které lidé doopravdy od vyjednávání chtějí
- ✚ Vyjednávání jako objevování utajených motivů
- ✚ Význam emocí aneb proč si všimát i toho, co je skryto za slovy v pocitech
- ✚ Taktická empatie a její přínos pro vyjednávání
- ✚ Aktivní naslouchání, zrcadlení, reflexe a jejich dopad a efektivita účinku
- ✚ Rozptýlení negativ
- ✚ Proč začínat s „NE“ může přinést namísto konce lepší začátek
- ✚ Práce s ústupky a reakce na protinávrh
- ✚ Nejčastější chyby ve vyjednávání
- ✚ BATNA – co dělat, když se druhá strana nechce dohodnout
- ✚ Jak se bránit nekonstruktivnímu chování, manipulaci, trikům a nátlaku při vyjednáváních
- ✚ Jak dobrým vyjednáváním vyhrát i dobré vztahy

## Ohlasy z kurzu:

„Pochopil jsem, že dobré vyjednávání není soutěž, ale spolupráce.“

„Zjistil jsem, jak lépe číst mezi řádky a chápat druhou stranu.“

„Získal jsem praktické tipy, které mi pomáhají i při náročných jednáních.“



# Jak účinně zvládat stresové situace

*Cítíte se často unaveni a vyčerpaní?*

*Zažíváte stresové a nepříjemné situace na každodenním pořádku?*

*Jste v práci pod tlakem a nedaří se Vám s tím nic dělat?*

*Už byste rádi řekli stresu: „dost“?*

**Pak možná kurz „Jak účinně zvládat stresové situace“ může být právě odrazovým můstkem pro Váš kvalitnější jak pracovní, tak osobní život!**

## Cíle:

- Naučit se rozpoznat stres ve svém těle a pochopit princip vzniku stresové zátěže
- Dát účastníkům sadu tipů, jak pracovat se stresem, jak ho eliminovat a jak mu nejlépe odolávat
- Naučit se brát stresové situace jako každodenní součást našeho života a dobře na ně reagovat

## Obsah:

- ✚ Zátěž a stres, úvod do problematiky
- ✚ Definice stresorů a metody, jak je zvládat
- ✚ Fyziologické projevy stresu v organismu
- ✚ Cesty ze stresu
- ✚ Psychorelaxační techniky
- ✚ Tipy pro zdravý spánek a dobrý work-life balance
- ✚ Tipy pro každodenní práci se stresem

## Forma:

Kurz je veden interaktivní formou.

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity.

Součástí jsou cvičení a testy na hlubší sebepoznání.

### **Délka kurzu:**

1 denní kurz v čase 9.00 – 16.30 h. (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

### **Ohlasy z kurzu:**

*„Děkuji za navedení, jak si srovnat myšlenky a začít pracovat se svým stresem.“*

*„Moc se mi líbilo, jak lektor vypráví příběhy ze života. Nejedná se o nudnou teorii.“*



# Na cestě k psychické vyrovnanosti a vnitřnímu klidu

## Cíl a charakteristika práce:

Seminář „Na cestě k psychické vyrovnanosti a vnitřnímu klidu“ účastníkům pomůže porozumět tomu, co se odehrává v našem privátním světě pocitů, motivací a nálad v souvislosti s širším spektrem psychických faktorů, které ovlivňují naši komunikaci i jednání.

Workshop probíhá i v on line prostředí interaktivně, účastníci jsou průběžně stále zapojováni, prostor je věnován i dotazům a oblastem zájmu z vlastní praxe zúčastněných. Výklad je veden zážitkově, nikoli jen popisně, pracovat budeme různými formami cvičení a aktivit tak, aby byl seminář nejen přínostý, ale i zábavný, vstřícný k požadavkům účastníků, a pomohl jim nacházet řešení účinná pro jejich aktuální problémy a dotazy. Presentaci v elektronické podobě účastníci obdrží po skončení kurzu, pro účast na on line setkání je doporučeno mít po ruce papír a tužku.

Říká se, že šťastní lidé své problémy řeší, a nešťastní na ně myslí. Pojdme se tedy společně podívat na to, jaké postoje a rozhodnutí nám pomáhají v osobním růstu, ve vzájemných vztazích, a jak se díky pochopení důležitosti i významu našeho vnitřního světa můžeme cítit svobodněji, a ve svém životě více vyrovnaní a šťastní.

## Obsah:

- ✚ Proaktivní přístup – aneb proč nelamentovat, nýbrž konat vždycky přináší výsledky
- ✚ Cena versus hodnota – vnímáme v pohledu na věci a dění hodnotový rozdíl?
- ✚ Vnitřní motivace a sebedisciplína – jak s nimi pracovat, a přitom se nedeprimovat?
- ✚ Vytváření synergie – jak nezůstat na těžké věci sám
- ✚ Být chápán je prý luxus – jak se s touto myšlenkou popasovat ve svém přístupu k druhým
- ✚ Proč nedělat věci pořád stejně a očekávat různý výsledek – aneb jak poznáme, že je výhodné změnit směr na cestě k cíli
- ✚ A závěrem – zamyšlení nad tím, zda nejdůležitější věci v životě opravdu dáváme na přední místo

## Ohlasy z kurzu:

„Seminář mi pomohl pochopit, co mě brzdí, a jak se pohnout dál.“

„Celé to bylo praktické a lidské, přineslo mi to nový pohled na život.“

„Dostala jsem tipy, které mi pomáhají najít vnitřní rovnováhu.“



# Prezenční dovednosti pro každý den

*Vedete porady a vystupujete někdy před druhými lidmi?*

*Chcete svým vystupováním ovlivnit své podřízené?*

*Chcete poznat jaká je úroveň Vašich prezentačních dovedností?*

## Cíle kurzu:

- Zvýšit jistotu účastníků při sdělování informací a poznatků dalším lidem
- Aktivně si vyzkoušet prezentování
- Natrénovat si, jak správně dávat a přijímat zpětnou vazbu
- Naučit se zvládat svoji trému
- Seznámit se s efektivní strukturou každé prezentace a dozvědět se, jaké jsou zásady správné prezentace v Powerpointu
- Vidět svoji prezentaci na videu

## Obsah:

- ✚ Co má vliv na dobrou prezentaci a jak utvořit první dojem
- ✚ Struktura prezentace
- ✚ Jak se dobře připravit na posluchače
- ✚ Pomůcky pro prezentování – efektivní práce s PowerPointem, flipchartem a dalšími nástroji
- ✚ Jak zvládat svoji trému
- ✚ Příprava na improvizaci
- ✚ Tvorba cvičné prezentace a prezentování před ostatními

## Forma:

Nedílnou součástí kurzu je video trénink prezentačních dovedností.

Připravte se na hodně interaktivní formu, kde budeme prezentovat v podstatě od začátku až do konce.

Hodně aktivit probíhá formou skupinové a kreativní činnosti.

## Délka kurzu:

1 denní nebo 2 denní kurz v časech 9.00 – 16.30 h. (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

## Požadavek na přípravu účastníka:

Každý si připraví prezentaci v maximální délce 5 minut na libovolné téma. Prezentaci si můžete nachystat v Powerpointu v rozsahu maximálně 5–7 slajdů.

## Ohlasy z kurzu:

*„Za kurz děkuji. U mě posun kladným směrem. Počáteční strach z kamery je pryč. Mám větší jistotu.“*

*„Kurz je velmi dobře koncipován, poskládaný z teoretické a praktické části.“*

*„Ocenil jsem, že kurz má uvolněnou a příjemnou atmosféru, přesto byl nabitý přínosy, jak z profesních zkušeností, tak z nových poznatků.“*

*„Ondřej dobře dokázal odbourat nervozitu a stud před prezentacemi.“*



## Efektivní komunikace v době změny

*Prochází Váš tým nebo společnost, ve které se nacházíte obdobím změn?*

*Setkáváte se často s tím, že změny jsou nedostatečně komunikovány?*

*Vážne u Vás komunikace právě v souvislosti s nějakou změnou?*

*Chystáte se provést nějakou změnu a chcete, aby vše proběhlo hladce?*

**Pak právě tento kurz může být dobrým začátkem, jak provést Vaše lidi nebo Vás samotné cestou změny!**

### Cíle kurzu:

- Naučit se zásady komunikace zejména v krizových obdobích a obdobích změn
- Procvičit si techniky, jak tyto náročné situace zvládat a umět se s nimi vyrovnat
- Porozumět zákonitosti změn a jak efektivní komunikací přispět ke zvládnutí změny

### Obsah:

- ✚ Porozumění roli změn v týmové komunikaci a strategie pro jejich úspěšné sdělení
- ✚ Rozšíření klíčových dovedností pro srozumitelnou a spolehlivou komunikaci
- ✚ Budování důvěry v období změny
- ✚ Pravidla vzájemné komunikace: nadřízený, podřízený a kolega
- ✚ Konfrontace problémů a konfliktů
- ✚ Základní pravidla zpětné vazby a jak pracovat s kritikou
- ✚ Komunikační typologie osobnosti

### Forma:

Kurz je veden interaktivní formou.

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity.

### Délka kurzu:

1 denní kurz v čase 9:00 – 16:30 h (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

## Ohlasy z kurzu:

*„Děkuji za kurz, poznatky využiji nejen v práci, ale i v soukromém životě.“*

*„Oceňuji pozitivní přístup lektora a dobrý nadhled nad situacemi účastníků.“*

*„Moc mě to dnes bavilo, těším se na další kurzy.“*

*„Školení bylo příjemné, hezky podané a srozumitelné. Po dnešku mi spousta věcí do sebe zaklapla“*

*„Věřím, že účast na kurzu mi pomůže nastavit lepší komunikaci v mém týmu.“*



# Řízení času a efektivní rozhodování

*Cítíte na sobě, že stále něco nestíháte a někam spěcháte?*

*Máte více úkolů, než se dá zvládnout?*

*Říkáte část, že nemáte čas?*

*Musíte se často rozhodovat a trávíte nad rozhodnutím velké množství času?*

**Pokud si na výše uvedené otázky odpovídáte ano, pak Vám doporučujeme absolvovat tento kurz.**

## Cíle kurzu:

- Naučit se efektivně pracovat se svým časem v pracovním i osobním životě
- Být pánem svého času a vzít zodpovědnost za svůj čas do vlastních rukou
- Umět si lépe stanovovat priority a cíle
- Poznat a osvojit si mechanismus, jak se dobře a rychle rozhodovat a jak tuto dovednost využít ve své praxi

## Obsah:

- ✚ Přístup k řízení času
- ✚ Práce s hodnotovým kolem - work life balance
- ✚ Stanovování priorit a cílů
- ✚ Efektivní plánování a nakládání s časem
- ✚ Využití Parettova pravidla a Gausovy křivky v timemanagementu
- ✚ Efektivní metody při rozhodování

## Forma:

Kurz je veden interaktivní formou.

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity.

## Délka kurzu:

1 denní kurz v čase 9:00 – 16:30 h (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

## Ohlasy z kurzu:

*„Děkuji za navedení, jak si srovnat myšlenky a začít pracovat se svým stresem.“*

*„Kurz byl skvěle strukturovaný a dobře vysvětlený na příkladech.“*

*„Oceňuji přípravu tématu školení a pružnou změnu v průběhu, podle toho, jak si to vyžadovali rozhovory účastníků.“*

*„Děkuji za přínosné techniky pro rozhodování. Už se těším, až využiji v praxi.“*

*„Moc se mi líbí jednoduchost a účinnost představených technik. Děkuji!“*



# Z kolegy šéfem – kurz pro začínající manažery

*Jste v manažerské praxi nováčkem?*

*Povýšili Vás a pracujete v původním týmu?*

*Chcete si dobře nastavit svůj pracovní tým?*

**Kurz je určen pro všechny, kteří v manažerské praxi začínají a chtějí být co nejúspěšnější!**

## Cíle:

- Naučit se základní manažerské nástroje
- Osvojit si manažerskou komunikaci
- Jak si získat respekt
- Jak efektivně řídit své podřízené
- Dokázat efektivně podávat zpětnou vazbu

## Obsah:

- ✚ Role manažera vs role specialisty
- ✚ Manažerské komunikace
- ✚ Praktické zásady vedení podřízených
- ✚ Efektivní zadávání úkolů
- ✚ Podávání zpětné vazby

## Forma:

Kurz je veden interaktivní formou.

Zahrnuje jak skupinové, tak individuální aktivity.

## Délka kurzu:

1 denní kurz v čase 9.00 – 16.30 h. (4 bloky s pauzami mezi nimi + přestávka na oběd).

## Ohlasy z kurzu:

„Kurz mi pomohl získat jistotu v nové roli. Teď vím, jak si získat respekt bez zbytečného nátlaku.“

„Praktické rady, jak zadávat úkoly a podávat zpětnou vazbu. Hned jsem to zkusila a funguje to.“



# Zářivá sebehodnota prakticky prožitkový seminář

Setkáváte se s pocitem nekomfortu, nepříjetí či frustrace?

Cítíte vnitřní tlak, stres, vztek, nebo jiné rušivé emoce, ve kterých Vám není dobře?

Vaše pocity mohou být odrazovým můstkem ke zdroji Vaší potlačené vnitřní síly, odvahy a sebehodnoty. Jaké by pro Vás bylo těmto tlakům a emocím porozumět, transformovat je na posilující vnitřní zdroje a **vytvořit si život, ve kterém se budete cítit naprosto skvěle, sebevědomě, přijímaně, s velkou energií a s radostí?**

**Pojďte vykročit na cestu k porozumění a zlepšení vztahu k sobě i ostatním...**

Zjistíte, co je potřeba udělat pro zakotvení, osobní posílení a odvalu, **na základě originální metodiky Management sebehodnoty™**.

Odnesete si několik cviků na fyzickou a duševní hygienu, které vám pomohou ověřit si, co je pro vás opravdu důležité, co je v souladu s vámi. Objevíte, rozvinete a posílíte své vnitřní zdroje.

Pojďte žít více v radosti, přítomnosti a vnitřní svobodě...

**Kurz je určen Vám, kteří hledáte odpovědi a prožitky na tyto oblasti:**

- Jak dosáhnout více sebevědomí, sebejistoty, sebeúcty?
- Jaké vnitřní zdroje máme k dispozici a jak s nimi pracovat
- Jak můžete žít více autenticky a být více respektováni ostatními
- Proč je zásadní osobní vnitřní povolení a jak na něj
- Jak kreativně proměnit potenciál i obavy na odvalu, bezpečí a velkou vnitřní sílu
- 5 fází přijetí síly, odvahy a pozitivní změny do života
- Jak žít pravdivě se svými vnitřními zdroji a rozvinout je
- Jak přirozeně a pravidelně dosahovat hlubšího vnitřního bezpečí, propojení a intimity se sebou.
- Jak dokázat nechat staré a překonané odejít ze života
- Jak při tom fenomenálně vyrůst a zvýšit svou sebehodnotu, vděčnost a radost do života
- Zdravá duševní hygiena na udržení Flow a kontaktu se sebou
- Jak získat odstup, nadhled a větší zralost od těžkostí, traumat a stresů, které možná prožíváte
- Jak si nadhled a klid v sobě udržet za jakýchkoliv okolností

**Rozsah semináře:**

1 - 3 dny, optimálně 2 - 3 dny, podle potřeby a zájmu organizace.



# Roční motivační rozhovor

## Obsah:

Komunikace bývá základem i největším úskalím týmů a jejich mezilidských vztahů. Aby vedoucí dokázali své manažerské úkoly zvládnout bez obtíží, podíváme se společně na to, které komunikační cesty mezi jejich podřízenými dobře fungují, a kde jsou rezervy vyzývající ke změně. Zmapujeme situaci v nastavení týmu a zaměříme se na oblast poskytování zpětné vazby v ročních motivačních rozhovorech.

Cílem podporující a efektivní zpětné vazby je nasměrovat a rozvíjet spolupracovníky, pomáhat nalézt jejich silné stránky a nejlepší schopnosti, podat jim konstruktivní a přínosnou kritiku, která neublíží, zato dokáže vnímat další možnosti potenciálu u jednotlivých podřízených. Přináší výsledky a posun u toho, kdo ji dostává, ukazuje mu cestu, umí podat i negativní a problémové jevy, přesto po ní zůstávají v rovině lidské dobré mezilidské vztahy a oboustranný respekt.

Workshop věnovaný zpětnovazební oblasti řízení a práce s lidmi bude navazovat na reálnou praxi účastníků a je od počátku přizpůsoben jejich potřebám. Cílem společné práce je napomoci ke zlepšení komunikace a společnému utvoření nového pohledu a osvojení fungujících principů a praktik, díky nimž bude zpětná vazba efektivní i vstřícná a motivující.

## Program:

- Smysl a cíl ročního motivačního rozhovoru
- Atmosféra a prostředí rozhovoru
- Příprava na rozhovor – podklady, cíle, příprava otázek a hodnotících kritérií
- Práce s emocemi v rozhovoru – jak zvládat vlastní emoce i reakce druhé strany
- Konstruktivní a destruktivní zpětná vazba a jejich podoby i dopad
- Metody zpětné vazby – sendvič a jeho rizika, motivační otázky, ocenění, společné hledání řešení.
- Podpora sebevědomí a motivace zaměstnanců, práce se silnými stránkami
- Význam aktivního naslouchání
- Praktický trénink a modelové rozhovory

## K metodice, na podporu naučeného:

Workshopy jsou vedeny různými způsoby aktivní praktické výuky, tak, aby každý z účastníků našel způsob, jak si odnést co nejvíc z toho, co potřebuje, do své pracovní praxe. (Práce lektora se skupinou, práce ve dvojicích či skupinách na cvičeních, práce s videoukázkami, moderované diskuse, praktická cvičení, rozbor konkrétních situací z praxe apod.)

Účastníci získají konkrétní praktické návody, které mohou ihned používat ve své praxi. Důraz je kladen na přenos poznatků a dovedností do pracovní praxe účastníků, tedy práci s konkrétními situacemi, se kterými se reálně setkávají ve svém pracovním prostředí.

Řešení je na míru přizpůsobováno účastníkům v jejich skupině a jejich situacím.

Interaktivní přístup workshopu akcentuje co nejširší propojení do praxe účastníků.

Součástí materiálů je připravený sylabus pro účastníky pro využití během školení a prezentace v elektronické podobě po skončení kurzu.



# Zvládání stresu & Wellbeing | Mindfulness & Dech | Rutiny & rituály

*„Vyrovnaná mysl není náhoda. Je to dovednost, kterou lze trénovat.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět biologickým a psychologickým mechanismům stresu
- ✓ Naučit se rozpoznat vlastní stresové spouštěče
- ✓ Získat praktické nástroje pro okamžité zklidnění a stabilizaci
- ✓ Posílit dlouhodobou odolnost a prevenci vyhoření
- ✓ Vytvořit realistické každodenní rutiny podporující wellbeing

## Obsah:

- ✚ Co je stres a jak funguje v těle a mysli
- ✚ Stresová reakce vs. vědomá regulace
- ✚ Mindfulness v pracovním prostředí – praktické využití bez esoteriky
- ✚ Vědomý dech jako rychlý stabilizační nástroj
- ✚ Mikro-pauzy během pracovního dne
- ✚ Vytváření podpůrných rutin a rituálů
- ✚ Psychohygiena a mentální regenerace
- ✚ Prevence chronického stresu a vyčerpání

Vyrovnaná mysl není náhoda. Je to dovednost, kterou lze systematicky rozvíjet. V pracovním prostředí je stres často považován za běžnou součást výkonu. Pokud však zůstává dlouhodobě neřízený, vede k únavě, poklesu koncentrace, zhoršené komunikaci i vyhoření.

Tento workshop nabízí praktický a realistický přístup k práci se stresem ještě před tím, než začne pracovat on s námi. Účastníci si osvojí jednoduché techniky vědomého dechu, pozornosti a mikro-regulace emocí, které lze využít přímo během pracovního dne – bez nutnosti dlouhých meditací nebo změny pracovního režimu. Součástí programu je také práce s každodenními návyky a rituály, které dlouhodobě podporují psychickou stabilitu, energii a soustředění. Seminář je veden interaktivně, s důrazem na vlastní zkušenost a praktické využití v reálných pracovních situacích.

## Forma:

1 denní intenzivní kurz nebo 2 až 3 denní hlubší rozvojový program s integrací do praxe.



# Emoce a jejich přijímání

*„Když rozumíme svým emocím, rozumíme i svému chování.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět tomu, jak emoce vznikají a jak ovlivňují naše chování
- ✓ Naučit se rozpoznat vlastní emoční spouštěče
- ✓ Získat nástroje pro regulaci emocí v náročných situacích
- ✓ Posílit empatii a schopnost práce s emocemi druhých
- ✓ Zvýšit emoční stabilitu a kvalitu mezilidských vztahů

## Obsah:

- ✚ Biologie a psychologie emocí
- ✚ Identifikace emočních vzorců
- ✚ Práce s emočními spouštěči
- ✚ Regulace emocí v komunikaci
- ✚ Empatie jako klíčová kompetence
- ✚ Praktická cvičení na rozvoj EQ

Když rozumíme svým emocím, rozumíme i svému chování.

Workshop nabízí bezpečný prostor pro pochopení emocí a jejich vlivu na rozhodování, komunikaci i výkon.

Účastníci získají praktické nástroje pro konstruktivní práci s emocemi v pracovním prostředí.

## Forma:

1 denní workshop nebo 2 denní rozvojový program.



# Efektivní komunikace | nenásilná komunikace | asertivita a zpětná vazba

*„Slova mohou zraňovat nebo spojovat.“*

## Cíle:

- ✓ Pochopit vznik komunikačního šumu
- ✓ Jasně formulovat potřeby a hranice
- ✓ Vést náročné rozhovory bez eskalace
- ✓ Dávat i přijímat zpětnou vazbu bez obhajování

## Obsah:

- ✚ Principy nenásilné komunikace (NVC)
- ✚ Asertivita v praxi
- ✚ Strukturovaná zpětná vazba
- ✚ Aktivní naslouchání
- ✚ Prevence komunikačních konfliktů

Slova mohou zraňovat nebo spojovat. Workshop nabízí praktický trénink komunikace založený na respektu, jasnosti a odpovědnosti.

## Forma:

1 – 3 denní praktický workshop.



# Vzorce chování a koučování v seberozvoji

*„Naše návyky rozhodují o tom, jak daleko se dostaneme.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět vlastním vzorcům chování a jejich vlivu na pracovní i osobní život
- ✓ Rozpoznat opakující se stereotypy, které brání rozvoji
- ✓ Získat základní koučovací dovedností pro práci se sebou i kolegy
- ✓ Podpořit osobní odpovědnost a dlouhodobý růst

## Obsah:

- ✚ Sebepoznání a identifikace vzorců chování
- ✚ Vliv přesvědčení na výkon a rozhodování
- ✚ Koučovací otázky jako nástroj rozvoje
- ✚ Práce se silnými stránkami a rozvojovými oblastmi
- ✚ Kolegiální podpora a rozvojová zpětná vazba
- ✚ Vytvoření osobní mapy růstu

Workshop propojuje koučovací principy, sebepoznání a práci se vzorci chování, které často nevědomě ovlivňují naše výsledky. Mnohé reakce a rozhodnutí vycházejí z naučených návyků a přesvědčení, která si neseme z minulých zkušeností.

Účastníci si osvojí praktická koučovací cvičení, která podporují osobní růst, schopnost změny a vědomé rozhodování. Naučí se pracovat s otázkami, které vedou k hlubšímu porozumění a hledání vlastních řešení.

Seminář je zaměřen na aplikaci do praxe – účastníci odcházejí s konkrétní mapou svých silných stránek, oblastí rozvoje a jasnými kroky pro další posun.

## Forma:

1 denní základní workshop nebo 2 denní komplexnější rozvojový program.



# Conflict Management

*„Naše návyky rozhodují o tom, jak daleko se dostaneme.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět vzniku a vývoji konfliktů
- ✓ Rozpoznat vlastní reakční vzorce
- ✓ Zvládnout techniky deeskalace
- ✓ Proměnit konflikt v konstruktivní změnu

## Obsah:

- ✚ Dynamika konfliktu
- ✚ Emoce a eskalace
- ✚ Aktivní naslouchání
- ✚ Modely řešení konfliktů
- ✚ Prevence opakujících se sporů

Konflikt není selhání. Je to nevyužitá příležitost k porozumění.

Workshop pomáhá týmům přistupovat ke konfliktům bez strachu a s vyšší mírou odpovědnosti.

## Forma:

1 denní intenzivní trénink nebo 2 denní hlubší program.



# Sebeláska a péče o sebe

*„Nemůžeme dávat z prázdného poháru.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět vztahu k sobě a jeho vlivu na pracovní výkon i mezilidské vztahy
- ✓ Posílit zdravou sebehodnotu a vnitřní stabilitu
- ✓ Naučit se techniky laskavé sebereflexe
- ✓ Rozvíjet dlouhodobě udržitelné návyky péče o sebe

## Obsah:

- ✚ Sebehodnota a její vliv na rozhodování a výkon
- ✚ Rozpoznání vnitřního kritika a práce s ním
- ✚ Podporující vnitřní hlas a zdravé hranice
- ✚ Praktické nástroje self-care v pracovním prostředí

Workshop je zaměřen na zdravou sebelásku jako základní předpoklad stabilního výkonu a kvalitních vztahů. Mnoho lidí je v pracovním prostředí zaměřeno především na výkon a očekávání druhých, zatímco vlastní potřeby dlouhodobě odsouvají.

Účastníci si uvědomí, jak jejich vztah k sobě ovlivňuje způsob komunikace, nastavování hranic, schopnost říkat “ne” i zvládnání stresu. Naučí se pracovat s vnitřním kritikem a postupně posilovat podporující a realistický vnitřní dialog.

Seminář je veden citlivě a bezpečně, s důrazem na praktické kroky, které lze skutečně začlenit do každodenního života. Cílem není dokonalost, ale stabilita, rovnováha a dlouhodobá udržitelnost.

## Forma:

Vhodné jako 1 denní jemný kurz nebo 2 denní hlubší sebe-práce.



# Různé potřeby mohou být k užitku: typy osobnosti, rozdíly v komunikaci a učebních potřebách

*„Když pochopíme rozdíly, přestaneme je brát osobně.“*

## Cíle:

- ✓ Porozumět různým typům osobnosti a jejich dynamice
- ✓ Rozpoznat rozdíly v komunikačních stylech a motivacích
- ✓ Naučit se přizpůsobit vedení různým lidem
- ✓ Využít diverzitu jako zdroj síly týmu

## Obsah:

- ✚ Základní osobnostní styly a jejich charakteristiky
- ✚ Motivační faktory a pracovní preference
- ✚ Rozdíly v tempích učení a způsobech zpracování informací
- ✚ Přizpůsobení komunikace a zadávání úkolů
- ✚ Prevence nedorozumění a konfliktů
- ✚ Přínosy diverzity v týmech

Tento praktický workshop pomáhá účastníkům pochopit, že rozdílnost není překážkou, ale potenciálem. Mnohé konflikty a nedorozumění vznikají z nepochopení rozdílných komunikačních preferencí, tempa práce či způsobu učení.

Účastníci se naučí rozpoznat vlastní styl i styly druhých, přizpůsobit způsob komunikace a efektivněji vést různorodé týmy. Součástí jsou praktická cvičení a modelové situace z pracovního prostředí.

Cílem je vytvořit prostředí, kde se rozdíly nestávají zdrojem napětí, ale příležitostí k růstu a spolupráci.

## Forma:

1 denní praktický workshop.



# Týmová práce a týmové role

*„Tým je živý organismus. Potřebuje péči, ne jen úkoly.“*

## Cíle:

- ✓ Rozpoznat týmové role
- ✓ Zlepšit spolupráci a komunikaci
- ✓ Posílit důvěru v týmu

## Obsah:

- ✚ Diagnostika týmových rolí
- ✚ Skupinová dynamika
- ✚ Konstruktivní řešení konfliktů
- ✚ Praktická týmová cvičení

Workshop podporuje hlubší porozumění jedinečnosti každého člena týmu a jeho přínosu pro společný výkon.

Účastníci získají jasnější náhled na to, jak různé role, styly komunikace a pracovní preference ovlivňují spolupráci i výsledky. Součástí programu je práce se skupinovou dynamikou, důvěrou a konstruktivním řešením napětí, které je přirozenou součástí každého týmu.

Cílem je posílit vzájemný respekt, otevřenou komunikaci a schopnost využít rozdílnost jako zdroj stability a efektivity.

## Forma:

1 denní intenzivní workshop.



# Poznávací eko-koučinkové procházky: Příroda v nás a kolem nás

*„Když zpomalíme, uslyšíme příběhy, které za běhu unikají.“*

## Cíle:

- ✓ Podpořit regeneraci, kreativitu a mentální rovnováhu
- ✓ Prohloubit propojení s přírodou a vlastním tělem
- ✓ Rozvíjet všímavost a schopnost vědomého zpomalení
- ✓ Posílit týmovou důvěru a spolupráci skrze sdílenou zkušenost

## Obsah:

- ✚ Principy eko-koučinku, Lesní myslí a shin-rin yoku
- ✚ Vliv přirozeného pohybu na mentální zdraví
- ✚ Techniky vědomé chůze a smyslové pozornosti
- ✚ Reflexe krajiny jako zrcadla vnitřního prožívání
- ✚ Týmová cvičení zaměřená na důvěru a spolupráci
- ✚ Integrace prožitku do pracovního i osobního života

Workshop probíhá formou prožitkových vycházek v přírodě, kde se učíme číst krajinu – tu kolem nás i tu v nás. Příroda se stává bezpečným prostorem pro zpomalení, sebereflexi a obnovu energie.

Účastníci získají zkušenost s vědomým pohybem, hlubším vnímáním smyslů a propojením s přítomným okamžikem. Program podporuje kreativitu, vnitřní klid a schopnost nacházet nové perspektivy.

Společné aktivity zároveň posilují týmovou soudržnost a vzájemnou důvěru. Prožitek z přírody je následně reflektován a ukotven do každodenní praxe.

## Forma:

1 denní regenerační workshop.



# Dotek, jeho nedostatek & základy kontaktní improvizace | Důvěra & pohyb

*„Tělo ví dřív, než to stihne pochopit hlava.“*

## Cíle:

- ✓ Rozvíjet citlivost k tělesné komunikaci a neverbálním signálům
- ✓ Porozumět tématu hranic a vědomého souhlasu
- ✓ Posílit důvěru v týmu skrze strukturovaný pohyb
- ✓ Podpořit schopnost uzemnění a přítomnosti

## Obsah:

- ✚ Základy kontaktní improvizace
- ✚ Práce s prostorem a hranicemi
- ✚ Somatické vnímání a tělesná pozornost
- ✚ Strukturovaná pohybová cvičení
- ✚ Budování důvěry v bezpečném rámci

Workshop je veden bezpečně a profesionálně, s důrazem na respekt, souhlas a osobní hranice. Účastníci získávají zkušenost s vědomým dotykem a pohybem v kontrolovaném prostředí.

Program podporuje vnímání těla jako zdroje informací a stability. Prožitková část je vždy reflektována a ukotvena do pracovního kontextu.

## Forma:

1 denní úvodní workshop nebo 2 denní somatický trénink.



# Destigmatizace & vzdělávání o psychedelických látkách

*„Pochopení snižuje strach. Informace snižují riziko.“*

## Cíle:

- ✓ Získat odborné a vyvážené informace o psychedelických látkách
- ✓ Porozumět rizikům, bezpečnosti a legislativnímu rámci
- ✓ Seznámit se s aktuálním stavem výzkumu
- ✓ Podpořit informovanost a prevenci škod

## Obsah:

- ✚ Typy látek, účinky a rizika
- ✚ Aktuální stav výzkumu a legislativy
- ✚ Terapeutický potenciál psychedelik
- ✚ Principy bezpečnosti a harm reduction
- ✚ Fenomény set & setting, integrace a krizové intervence

Edukační workshop je založen na vědeckých poznatcích a současném výzkumu. Kurz nepropaguje užívání látek – jeho cílem je informovanost, prevence a snížení rizik.

Program poskytuje vyvážený pohled na téma, včetně terapeutického potenciálu, bezpečnostních aspektů a etických souvislostí.

## Forma:

1 denní odborný workshop.



# Rozvoj osobní zralosti a autority v manažerské praxi

## s principy 7 návyků vysoce efektivních lidí

### Obsah:

Současná doba, ve které žijeme a v níž se nás dotýkají více či méně témata ovlivněná děním často globálního charakteru, má dopady i na životy našich pracovníků...

Toto si více než jindy žádá manažery, dynamické, schopné být flexibilní a důslední, zaměřené na výkon, ale kteří dokážou zároveň být lidští, přirození a vysoce efektivní...

Denně jsme vystaveni různým formám mezilidského soužití, množství úkolů a povinností, které nás někdy mohou vyčerpávat, způsobům komunikace, která někdy může být významnou emoční zátěží, informacím, které nás manipulují a vnášejí do naší psychiky neklid. V pracovním i osobním životě můžeme zažívat různé úrovně stresu, pocit přetížení či ztráty smyslu.

Pohled na 7 principů zformulovaných v 90. letech 20. století Stephenem Coveym vnáší do manažerské práce stejně tak jako do běžného každodenního konání smysl, efektivitu a lidskost. Věnování pozornosti těmto pohledům na spolupráci i na osobní růst a vývoj přináší významné a podstatné změny, které budou účastníky stát na počátku nutnost zamyslet se a vyvinout úsilí, ale jejichž efekt může svou účinností velmi překvapit. Budeme pracovat na poznání těchto principů, které slouží jako zdroj inspirace pro práci i pro náhled na život a postoje v osobní sféře. Ve druhém, navazujícím bloku pak na základě rozpracovaných témat účastníci prohloubí způsoby, jak aplikovat sdílené poznatky, postřehy a zkušenosti, a budou převádět dané způsoby uvažování a jednání do vlastní praxe, aby se mohly stát skutečnými návyky v jejich vlastních životech.

### Cíle pro oba propojené vzdělávací bloky:

- ✓ Pracovat se schopnostmi účastníků vzhledem k principům, které pomáhají v dlouhodobém horizontu i s okamžitým účinkem měnit zaběhlé stereotypy, podporují osobnostní růst a zlepšují výrazně mezilidské vztahy
- ✓ Posílit umění účinně komunikovat, přijímat odlišnosti a stavět na věcech, které spojují
- ✓ Procvičit a sdílet užitečné principy fungování týmů, konzultovat zkušenosti, nastavovat funkční roviny spolupráce a pravidel týmové interakce
- ✓ Lépe pracovat s potenciálem svých podřízených, umět je motivovat, znát jejich potřeby a porozumět jim
- ✓ Poznat principy, které pomáhají při řízení a motivaci podřízených kolegů i při vlastním sebeřízení a organizování času a které zvyšují efektivitu a dávají zejména smysl vykonávaným činnostem
- ✓ Promyslet, zavádět a podporovat způsoby, které směřují k obnově psychických i fyzických sil, posilují životní rovnováhu a vedou k spokojenému a vyváženému životu

v rovině osobní i směrem k ostatním lidem, umožní lepší emoční prožívání a podporují porozumění druhým, respekt k nim i k sobě samému

## Forma:



## Obsahové priority:

### Na čem budeme společně pracovat:

1. PROAKTIVITA – zvýšení odolnosti vůči negativním sdělením, rozpoznání toho, co mohu a nemohu ovlivnit, převzetí zodpovědnosti za reakci, zdůraznění svobody a svobodné vůle v tom, co dělám, posílení odpovědnosti za nikoli reaktivní, ale výrazně proaktivní způsoby myšlení a jednání
2. OD ZAČÁTKU S MYŠLENKOU NA KONEC – vize při každé činnosti, definování cílů a výsledku, práce na plánu, jak požadovaných výsledků dosáhnout a smysluplná cesta k realizaci toho, co považujeme za klíčové
3. PRIORITY – PROČ DŮLEŽITÉ VĚCI PATŘÍ NA PRVNÍ MÍSTO – definování si toho, co sami považujeme za životně nejdůležitější věci, osoby, oblasti a činnosti, práce s jejich neopomenutím v běžné každodenní rutině, postavení nejdůležitějších aktivit, vztahů a lidí na čelní místo našeho konání a uvažování
4. MYŠLENÍ ZPŮSOBEM WIN – WIN – abychom získali, nemusí někdo jiný prohrát – hledání řešení, která nebudou na úkor druhého, budování vysoké míry důvěry ve vztazích, respekt k právům druhých, využití pozitiv svých i ostatních lidí kolem nás
5. NEJDŘÍVE POCHOPIT, A AŽ TEPRVE POTOM BÝT POCHOPEN – důležitost pozorného naslouchání a efektivní komunikace, která směřuje k analýze, dobrému pochopení a uchopení problému, vnímání záměrů a pocitů partnerů v dialogu
6. VYTVÁŘENÍ SYNERGIE – respekt k jiným názorům, zapojení „třetí cesty“ při hledání řešení, tvůrčí zvládnutí konfliktu, dohoda a spolupráce na všech úrovních činností, komunikace v týmech i v privátní rovině
7. OSTŘENÍ PILY – průběžné a neustávající učení se a obnova mentálních i fyzických sil, vyvážení osobní a pracovní sféry, práce na hodnotách, které určují povahu našeho života,

podpora zavádění přínosných změn, zvládnutí stresu a udržení vnitřní vyrovnanosti a harmonie i nadhledu vedoucí ke spokojenému a smysluplnému životu, v němž se cítí dobře lidé v blízkém a spolupracujícím okolí i každý sám za sebe

### **K metodice, na podporu naučeného:**

Workshopy jsou vedeny různými způsoby aktivní praktické výuky, tak, aby každý z účastníků našel způsob, jak si odnést co nejvíc z toho, co potřebuje, do své pracovní praxe. (Práce lektora se skupinou, práce ve dvojicích či skupinách na cvičeních, práce s videoukázkami, moderované diskuse, praktická cvičení, rozbor konkrétních situací z praxe apod.)

Účastníci získají konkrétní praktické návody, které mohou ihned používat ve své praxi. Důraz je kladen na přenos poznatků a dovedností do pracovní praxe účastníků, tedy práci s konkrétními situacemi, se kterými se reálně setkávají ve svém pracovním prostředí.

Řešení je na míru přizpůsobováno účastníkům v jejich skupině a jejich situacím.

Interaktivní přístup workshopu akcentuje co nejširší propojení do praxe účastníků.

### **Na podporu naučeného účastníci obdrží:**

- Dotazník přípravy semináře – k maximálnímu doladění obsahu na míru
- Ke stažení praktická cvičení, dotazníky, návody a učební materiály na podporu naučeného
- Při a po realizaci kurzu použité prezentace, sylabus, odkazy na podpůrná videa a doporučenou literaturu



# Vedení lidí a manažerské dovednosti mistrů

## Obsah:

Komunikace bývá základem i největším úskalím týmů a jejich mezilidských vztahů. Aby vedoucí dokázali své manažerské úkoly zvládnout bez obtíží, podíváme se společně na to, které komunikační cesty mezi jejich podřízenými dobře fungují, a kde jsou rezervy vyzývající ke změně. Zmapujeme situaci v nastavení týmu i styly řízení ze strany vedoucích oddělení, uvedeme nejčastější problémové jevy z praxe a zaměříme se na rozvoj sebejisté komunikace, která umí vyjednávat i delegovat, podpořit své podřízené i je motivovat, je dostatečně asertivní, a přitom nepostrádá ze strany kolegů a podřízených tolik ceněný respekt k lidem v týmu.

Workshop věnovaný strategii řízení a práci s lidmi bude navazovat na reálnou praxi účastníků a je od počátku přizpůsoben jejich potřebám. Cílem společné práce je napomoci ke zlepšení komunikace a fungování týmu. Definujeme si oblasti, které je zapotřebí vnímat jako důležité k řešení, a podíváme se na to, co se děje ve vztazích nadřízený, podřízený, kolegové.

## Cíle:

- Pracovat s potenciálem svých podřízených, umět je motivovat, znát jejich potřeby a porozumět jim
- Procvičit a sdílet užitečné principy fungování týmů, konzultovat zkušenosti, nastavovat funkční roviny spolupráce a pravidel týmové interakce
- Poznat komunikační způsoby pomáhající při řízení a motivaci podřízených kolegů
- Rozšířit nástroje a upevnit dovednosti potřebné pro řízení a organizaci práce, zvládnutí změn a vhodnou motivaci i podporu podřízených

Být vedoucím znamená obrazně jet v čele pelotonu. Za sebou máte spolujezdce, kteří „jedou na vás“ a podporují váš výkon a úspěch, přesto o špičce pelotonu platí, že tam „fouká“. A v mnoha ohledech se na špičce pelotonu stejně nakonec lídr ocitá sám – a za sebe.

Obdobně je to v týmu, který může bezvadně fungovat, ale za předpokladu, že jeho členové budou znát své úkoly, vidí ve svém snažení smysl a budou mít vnitřní motivaci se na společném úspěchu týmu i jeho vedoucího podílet.

Při vedení lidí není stěžejní uplatnit mocenský přístup a hierarchickou převahu, ale převzít plně zodpovědnost, být inspirací, umět provést své podřízené spolupracovníky krizemi a nesnázemi, a ke všemu ještě zůstat při vší míře manažerských schopností a dovedností lidský.

V dnešní době více než dříve platí, že manažer budoucnosti není ten, kdo dokáže zatlačit na výkon, ale ten, s nímž se lidé zejména budou na pracovišti dobře cítit. Což na druhou stranu

nepopírá závažnost a odpovědnost veškerého řízení jak personálních vztahů, tak procesních vazeb. Podstatnou úlohu, a možná že i tu nejzávažnější, zaujímá v práci celého týmu komunikace.

Podívejme se tedy různými úhly pohledu na to, co se v ní děje, jaké reálné situace v praxi účastníci řeší, a jak lze společně budovat tým, jehož lidé budou vykazovat pracovní produktivitu, mezigenerační spolupráci, prohloubené know-how, a v neposlední řadě i spokojené a motivované zaměstnance.

Cílem bude také podpořit a rozvinout umění, jak si rozvrhnout, naplánovat a vykonat potřebnou práci, a přitom s ostatními spolupracovníky komunikovat s respektem. Na komunikaci při plnění úkolů, stanovení priorit i delegování a kontrolu realizovaných výstupů se podíváme se zřetelem k pochopení nutnosti pracovat na efektivitě i pěstovat zároveň dobré vztahy

## **Obsahové priority – na čem budeme společně pracovat a co můžete získat:**

- Role vedoucího
- Co se od vedoucího očekává? Jaké klíčové dovednosti potřebuje?
- Jaký vliv má na motivaci, výkonnost a spokojenost členů týmů?
- Lídr a jeho místo v týmu - Jaké jsou silné/slabe stránky?
- Jak nejlépe podporovat s druhými vztah?
- Jak reagovat na potřeby týmu?
- Jak posílit manažerskou autoritu? Nástroje pro posílení angažovanosti pracovníků
- Situační řízení v praxi manažera
- Přijímání změn podle zákonitostí Kubler-Rossové
- Manažerská komunikace – výběr dle priorit účastníků:
  - Konstruktivní zpětná vazba – podávání a přijímání ocenění i kritiky
  - Reakce na námitky a invectivy; přijímání kritiky
  - Efektivní odmítání
  - Delegování a formulování požadavků bez prvků manipulace
  - Sdělování nepříjemných zpráv
  - A další situace dle zadání účastníků
    - Nejčastější chyby a omyly manažerů, posílení týmové synergie



# Úspěšný leadership

Být vedoucím znamená obrazně jet v čele pelotonu. Za sebou máte spolujezdce, kteří „jedou na vás“ a podporují váš výkon a úspěch, přesto o špičce pelotonu platí, že tam „fouká“. A v mnoha ohledech se na špičce pelotonu stejně nakonec lídr ocitá sám – a za sebe.

Obdobně je to v týmu, který může bezvadně fungovat, ale za předpokladu, že jeho členové budou znát své úkoly, vidí ve svém snažení smysl a budou mít vnitřní motivaci se na společném úspěchu týmu i jeho vedoucího podílet.

Při vedení lidí není stěžejní uplatnit mocenský přístup a hierarchickou převahu, ale převzít plně zodpovědnost, být inspirací, umět provést své podřízené spolupracovníky krizemi a nesnázemi, a ke všemu ještě zůstat při vší míře manažerských schopností a dovedností lidský.

V dnešní době více než dříve platí, že opravdový šéf schopný uspět i v budoucnosti není ten, kdo dokáže zatlačit na výkon, ale ten, s nímž se lidé zejména budou na pracovišti dobře cítit. Což na druhou stranu nepopírá závažnost a odpovědnost veškerého řízení jak personálních vztahů, tak procesních vazeb. Podstatnou úlohu, a možná že i tu nejzávažnější, zaujímá v práci celého týmu komunikace.

Podívejme se tedy různými úhly pohledu na to, jak úspěšný leadership funguje, jak lze společně budovat tým, jehož lidé budou vykazovat pracovní produktivitu, mezigenerační spolupráci, prohloubené know-how, a v neposlední řadě jak lze podporovat a udržet spokojené a motivované zaměstnance, kteří jsou lídrem smysluplně vedeni.

Cílem bude také podpořit a rozvinout umění, jak si rozvrhnout, naplánovat a vykonat potřebnou práci, a přitom s ostatními spolupracovníky komunikovat s respektem. Na komunikaci při plnění úkolů, stanovení priorit i delegování a kontrolu realizovaných výstupů se podíváme se zřetelem k pochopení nutnosti pracovat na efektivitě, i pěstovat zároveň dobré vztahy.

## Obsahové priority – na čem budeme společně pracovat a co můžete získat:

- Vedoucí – lídr – manažer – jaké je rozdíly a vliv na tým?
- Leadership jako proces ovlivňování lidí zvoleným směrem
- Co se od šéfa očekává? Jaké klíčové dovednosti potřebuje?
- Jaký vliv má leadership na motivaci, výkonnost a spokojenost členů týmů?
- Jak reagovat na potřeby týmu?
- Jak posílit autoritu? Nástroje pro budování důvěry
- Situační řízení v praxi
- Důležitost naslouchání a vedení koučujícím stylem

- Další oblasti komunikace mezi podřízenými a nadřízenými:
  - Konstruktivní zpětná vazba – podávání a přijímání ocenění i kritiky
  - Reakce na námitky a přijímání kritiky
  - Sdělování nepříjemných zpráv
  - Delegování a formulování požadavků bez prvků manipulace
  - Motivace členů týmu a rozvoj jejich potenciálu
  - A další situace dle zadání účastníků
- Nejčastější chyby a omyly vedoucích, co vnímá lídr a kam nemusí manažer dohlédnout, posílení týmové synergie
- Tvorba a předávání vize, inspirace lidí a udržení pozitivní energie jako stěžejní úkol leadershipu



# Komunikace se zákazníky a řešení konfliktů

## Den 1

### Blok 1: Základy komunikace se zákazníky – co jsou stěžejní věci pro úspěšnou komunikaci

- **Úvod do komunikace se zákazníky:** Principy a složky efektivní komunikace, 3 složky komunikace: obsah, verbalita a neverbalita, aktivní naslouchání, empatie a profesionální vystupování.
- **Pokročilé techniky naslouchání a vyjasňování**
- **Simulovaná situace:** Procvičení komunikace ve dvojicích – dotaz zákazníka na produkt ALPLA, zaměření na jasnost a zdvořilost.
- **Případová studie:** Řešení zpožděné dodávky – naslouchání, omluva, návrh řešení.
- **Diskuse:** Reflexe prvního dojmu a jeho vlivu na spokojenost zákazníka.

### Blok 2: Model člověka jako ledovce (Iceberg) a porozumění komunikaci – fakta vs emoce

- **Úrovně komunikace a model ledovce:** Viditelné (slova, tón) a skryté vrstvy (emoce, záměry). Jak pracuje mozek v komunikaci – plazí, limbický a neokortex – příklady z obchodní komunikace z praxe.
- **Fakta versus názory v obchodní komunikaci**
- **Simulované situace:** Analýza věty „Mohl byste to dodat rychleji?“ – rozpoznání skrytých vrstev a návrh odpovědi.
- **Případová studie:** Zákazník si stěžuje na kvalitu obalů/ na zpožděné dodávky – reakce na emoce a záměry.
- **Cvičení:** Identifikace skrytých vrstev v různých scénářích.

### Blok 3: Očekávání zákazníků a důvěra – jak dobře naslouchat a identifikovat potřeby

- **Očekávání zákazníků a budování důvěry:** Rozpoznání potřeb zákazníků (kvalita, rychlost, respekt), trychtýřová metoda zjišťování potřeb a motivů klienta.

- **Simulovaná situace:** Zákazník žádá ekologičtější obal – návrh řešení a budování důvěry.
- **Případová studie:** Zákazník požaduje informace o udržitelnosti/ požaduje navíc další podmínky jako kompenzaci za nedokonalé služby – ukázka odbornosti a transparentnosti.
- **Diskuse:** Strategie pro posílení důvěry v dlouhodobých vztazích.

## Blok 4: Model čtyř vrstev komunikace v kritických situacích a ve vyjednávání

- **Model čtyř stran (vrstvy sdělení):** Věcná, vztahová, apelová a sebevyjadřovací vrstva komunikace.
- **Simulovaná situace:** Analýza vět klientů a hledání odpovědí zohledňující všechny vrstvy komunikace.
- **Případová studie:** Zákazník kritizuje nesrozumitelnou komunikaci – reakce na všechny vrstvy.
- **Cvičení:** Procvičení odpovědí na různá sdělení s důrazem na vztahovou vrstvu.

## Den 2

### Blok 1: Zvládání stížností

- **Profesionální zvládání stížností:** typy konfliktů, práce s emocemi a rozumem, systém řešení konfliktu LAURA (Listen, Apologize, Understand, Resolve, Appreciate).
- **Simulovaná situace:** Zákazník si stěžuje na vadný obal – procvičení procesu LAURA.
- **Případová studie:** Poškozené obaly způsobily ztráty – návrh řešení a udržení spokojenosti.
- **Diskuse:** Reflexe efektivity jednotlivých kroků při zvládání stížností.

### Blok 2: Řešení stížností

- **Profesionální řešení stížností:** Rychlá reakce, rozpoznání problému a efektivní řešení.
- **Simulovaná situace:** Zákazník obdržel špatný počet obalů – procvičení rychlého řešení.
- **Případová studie:** Chyba v objednávce – návrh okamžité nápravy a prevence budoucích chyb.
- **Případ 1:** Závažné stížností zákazníků na odchylky v kvalitě
- **Cvičení:** Návrh preventivních opatření pro minimalizaci stížností.

### Blok 3: Obtížné rozhovory a deeskalační techniky

- **Obtížné rozhovory a deeskalační techniky:** Empatie, klidný tón, uznání emocí, hledání řešení.
- **Strategická komunikace při eskalacích**
- **Simulovaná situace:** Rozzlobený zákazník kvůli zpožděním – použití deeskalačních technik.
- **Případová studie:** Zákazník hrozí ukončením spolupráce – konkrétní deeskalační věty.
- **Diskuse:** Jaký přístup nejlépe zmírňuje napětí v konfliktních situacích?
- **Workshop hraní rolí:** obtížné rozhovory s klíčovými zákazníky.

### Blok 4: Týmová spolupráce a konflikty

- **Komunikační nástroje pro řešení konfliktů:** Aktivní naslouchání, „já-výroky“, otevřené otázky.
- **Jako jeden tým:** Simulace interní spolupráce mezi odděleními (výroba, prodej, logistika). Řešení komunikačních situací běžných v praxi firmy – co jde a co a jak může být jinak v interním jednání.
- **Simulovaná situace:** Koordinace při urychlené dodávce s omezenou kapacitou – týmová spolupráce.
- **Případ 4:** Interní špatná komunikace vede ke zmatení zákazníka
- **Tvorba osobních akčních plánů účastníků:** Co udělám pro zlepšení své komunikace do dalších týdnů a měsíců, kde jsme dnes a kam se dostanu, jak na to půjdu, kdy dosáhnu trvalé změny ve své komunikaci – písemná tvorba akčního plánu formou metody „GROW“ = Goals, Reality, Options, Will).

### Forma:

70% nácvik praxe, rolové sehrávky, diskuse a zpětná vazba.

30% teorie, metodika.

Všichni účastníci budou maximálně zaangažovaní do komunikačních her, cvičení a simulovaných situací.

Pro maximalizaci autentičnosti rolových sehrávek navrhujeme před workshopem komunikaci trenéra s vybranými účastníky nebo zadavatelem tréninku, aby trenér získal maximálně reálné situace z prostředí účastníků a simulované situace věrně odrážely denní praxi.

Trénink proběhne formou 4 bloků po 1,5 hodinách s pravidelnými pauzami mezi bloky a obědovou přestávkou.



# Energy management

## aneb řídíš to co můžeš ovlivnit a to je tvá energie ne čas

### Obsah:

- **Interaktivní program** se zaměřením na řízení vlastní energie namísto řízení času
- Vychází z práce a studií **Tonyho Schwartze**
- Z programu nejvíce profitují **spolupracující týmy**, které si mohou ihned definovat **vlastní udržitelné rituály**
- V průběhu dochází k intenzivním interakcím v rámci **tzv. „komunitní podpory“**
- Na začátku i na konci programu prochází účastníci krátkým **auditem** aby identifikovali oblasti, kde potřebují **lépe řídit svou energii**



