

## **PROGRAM PŘEDMĚTU ZÁKLADY KOMUNIKACE**

### **Přednáška dne 18. 2. 2016 - Vymezení pojmů, cíle předmětu**

- Interpersonální komunikační rovina a její využití
- Komunikace a principy dobré správy
- Evropský kodex řádné správní praxe
- Kodex etiky zaměstnanců ve veřejné správě
- Principy dobré správy pro úřady a úředníky
- Rovné zacházení a zákaz diskriminace
- Právní, ekonomický a osobní rámec komunikace (vyjednávání)
- Druhy a metody jednání, jejich vliv na výsledky (WIN - WIN)

### **Přednáška dne 26. 2. 2016 - Dovednosti a technika komunikace**

- Teorie řízeného konfliktu (gradace)
- Teorie týmové práce, složení a role v týmu a jejich využití
- Fáze vyjednávání, asertivita, empatie, feedback
- Taktiky a strategie jednání s klientem ve stresu a v konfliktu
- Základy verbální a neverbální komunikace

### **Seminář dne 11. 3. 2016 - Procvičování získaných poznatků**

- Praktická aplikace technik a taktik komunikace, doporučené postupy
- Individuální prezentace zvoleného tématu s využitím komunikačních technik, společné hodnocení a rozbor prezentace
- Kolokvium.