



# Efektivní komunikace

## AERO Vodochody AEROSPACE a.s.

Ilona Urbanová

**Vaše očekávání?**



## Úvod



- Kdo je kdo.
- Co nás společně čeká – program a koncepce školení.



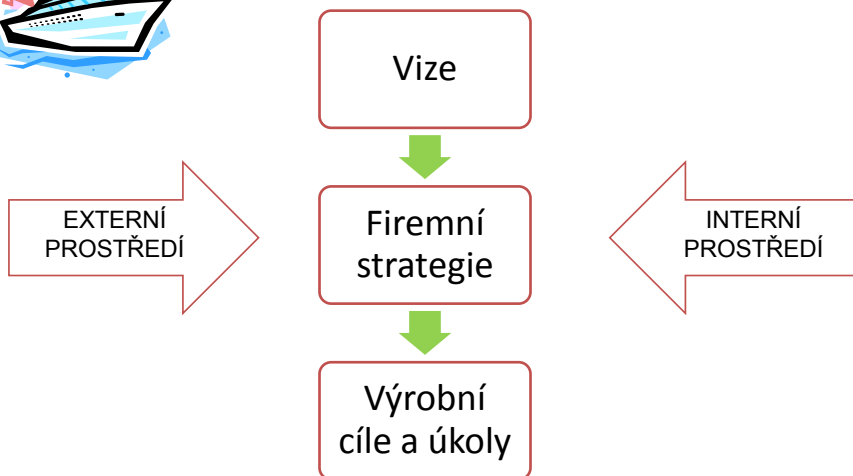
## Proč to tak u nás chodí?



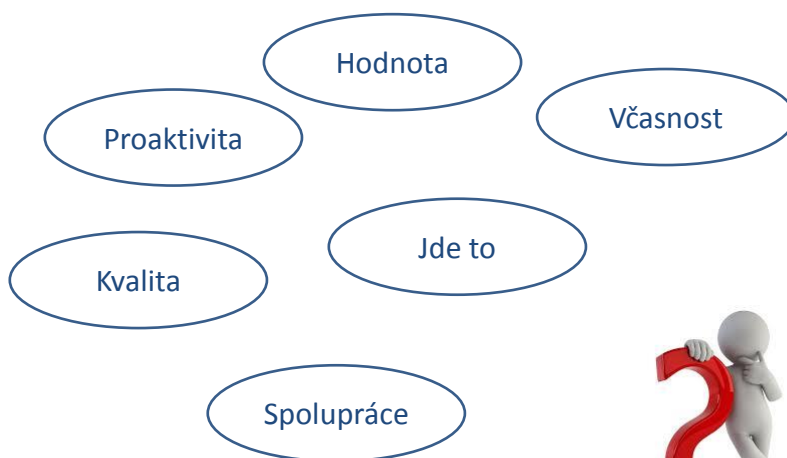
- <https://www.youtube.com/watch?v=o3l0371nLjA>



## Naše firemní cíle



## Hodnoty AERO Vodochody



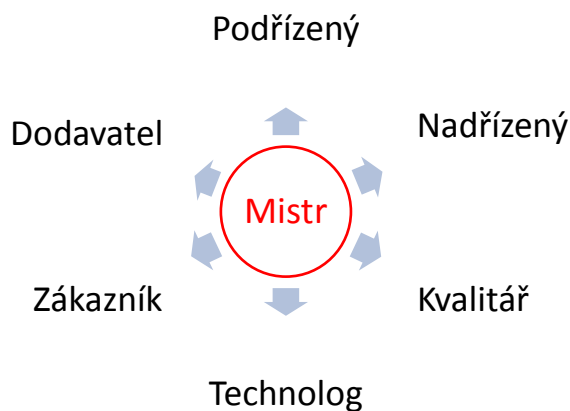
## Role, zodpovědnosti a pravomoci



Cvičení:

- Činnosti, které vykonávám.
- Činnosti, které bych chtěl vykonávat.
- Co se ode mne očekává.
- Co očekávám od ostatních.
- Co mohu delegovat.
- Bariéry změny.

## Interpersonální role mistra



## Interní zákazník



Cvičení:

- Vyberte skupinu osob (kolegů), kteří jsou vaši interní zákazníci.
- Uveďte důvody, proč jsou interním zákazníkem?
- Popište, jaká očekávání mohou vůči vám uplatňovat.

## Co se očekává



- Přirozená autorita.
- Odborná kvalifikace.
- Pracovní morálka.
- Důslednost (kontrola).
- Morální vlastnosti.
- Partnerský vztah.

*Zdroj: Ing. Milan Rozkoš, Mistr ve strojírenské výrobě.*

## Co potřebuji



### Schopnosti a dovednosti

- Vedení a motivace lidí.
- Komunikace.
- Zaškolování a vysvětlování.
- Týmová spolupráce.
- Zvládání konfliktů.

### Postoje

- Spolehlivost.
- Loajalita
- Odpovědnost.
- Samostatnost.
- Flexibilita.

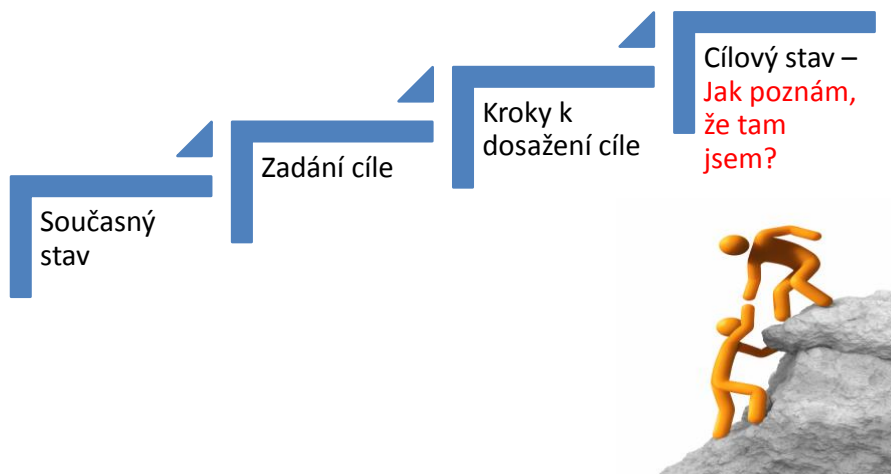
*Zdroj: Ing. Milan Rozkoš, Mistr ve strojírenské výrobě.*

## Organizace času



- Plánování.
- Stanovení priorit.
- Identifikace cíle.
- Komunikace.
- Kontrola plnění.
- Delegování.
- „Časožrouti“.

## Jak dojít k cíli



## Zpětná vazba



- Co jsem se dnes naučil/a?
- Co začnu dělat jinak?

## Základní pravidla komunikace



- Co je komunikace?
- Lasswellův model komunikace



## Základní pravidla komunikace

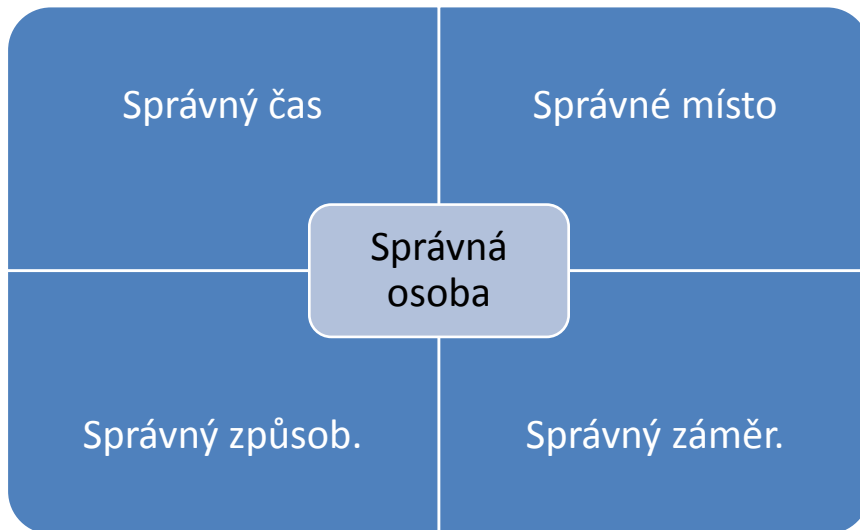


Kde děláme chyby? Proč si nerozumíme?





## Základní pravidla komunikace



## Verbální komunikace

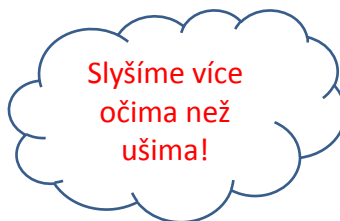


- Obsah a cíl sdělení.
- Kladení otázek.
- Zpětná vazba.
- Asertivní vs. Agresivní komunikace.
- Aktivní naslouchání.
- Využití ticha.

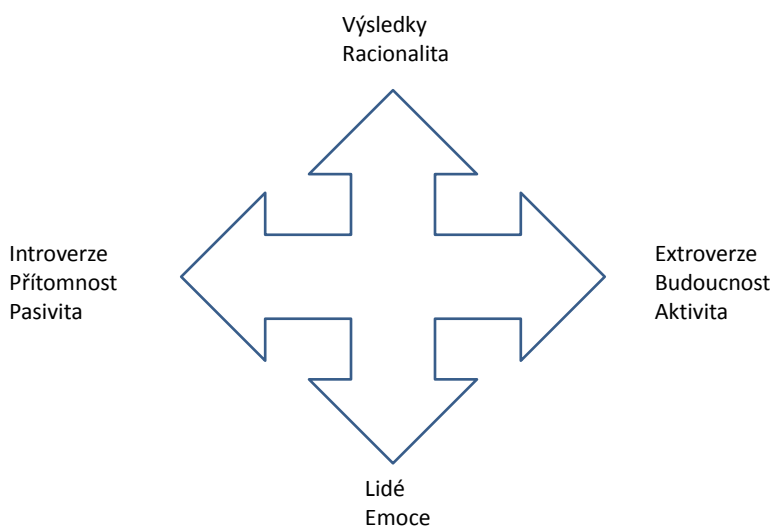
## Neverbální komunikace



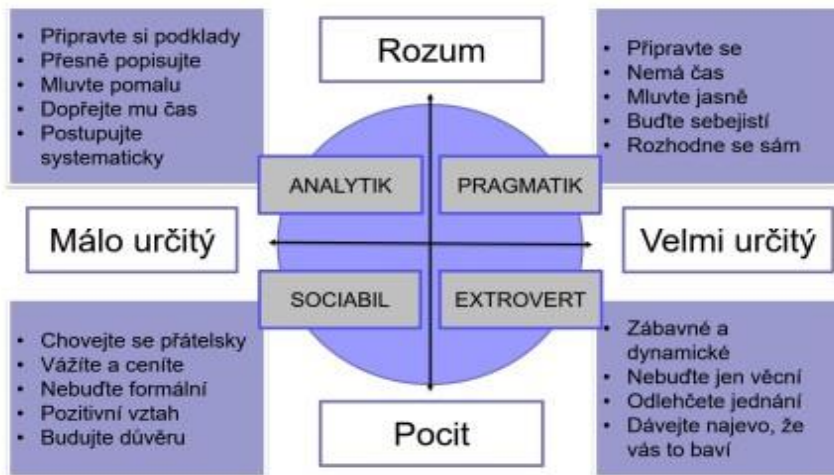
- Postoj.
- Mimika.
- Oční kontakt.
- Podání ruky.
- Vzhled – oblečení.
- Příklady neverbální komunikace.



## Základní typologie osobnosti



## Základní typologie osobnosti



Zdroj – obrázek: Benefico

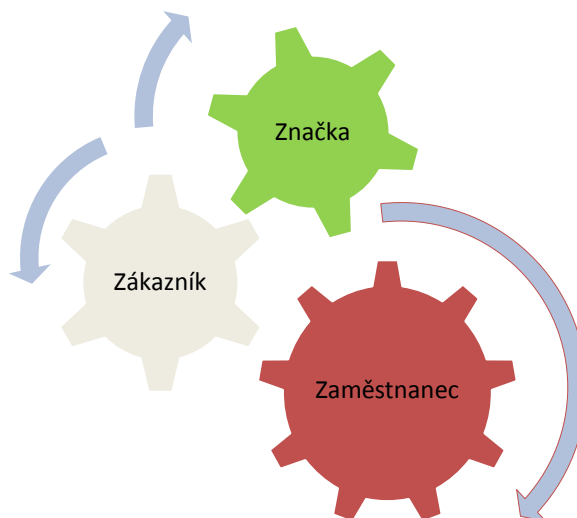
## Základní typologie osobnosti

Cvičení:

- Kde jsem já?
- Můj tým.



## Interní marketing



*Zdroj: Data Servis - informace s.r.o.*

## Zpětná vazba



- Co jsem se dnes naučil/a?
- Co začnu dělat jinak?