

IT Komunikácia bez šumu: od nejasných zadaní k dodaným výsledkom.

Kód kurzu: KORITKOM

Komunikácia v IT buď buduje hodnotu, alebo páli rozpočet. Za jeden deň si osvojíte dve jednoduché techniky: meta-model otázok (na spresnenie nejasných viet) a prerámcovanie (ako premeniť emocionálnu reakciu na vecný posun). Vyskúšate ich priamo na situáciách, ktoré najviac bolia: zadania, spätná väzba, nedorozumenia (unáhlené závery, obvinenia, domnienky), incidenty a online správy. Odniesiete si konkrétne formulácie do praxe (ako sa spýtať, čo povedať pri eskalácii, ako dať spätnú väzbu) a praktické nástroje, ktoré znižujú šum a skracujú cestu k rozhodnutiu.

Pobočka	Dní	Katalógová cena	ITB
---------	-----	-----------------	-----

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Termíny kurzu

Dátum	Dní	Cena kurzu	Typ výučby	Jazyk výučby	Lokalita
-------	-----	------------	------------	--------------	----------

Všetky ceny sú uvedené bez DPH.

Pre koho je kurz určený

Ľuďom z IT, ktorí spolu denne rozhodujú a doručujú: projektovým a produktovým manažérom, programátorom, špecialistom na testovanie, ľuďom z prevádzky a infraštruktúry, tímovým lídrom a facilitátorom tímov, architektom, vedúcim IT aj odborníkom na zákaznícku podporu v technologických firmách

Čo Vás naučíme

Ciele tréningu

- Používať meta-model presných otázok na rýchle vyjasnenie zadaní, priorít a „rýchlych“ požiadaviek.
- Používať prerámcovanie na zníženie defenzívy pri spätnej väzbe, eskaláciách a retrospektívach.
- Zvládať náročné rozhovory (spätná väzba, eskalácia, incident) pokojne a vecne.

Prínosy pre tím a firmu

- Menej prerábok vďaka presným zadaniam a jasným kritériám dokončenia a prijatia.
- Silnejšia kultúra otvorenosti: nejasnosť sa prizná a vyrieši, nie premlčí.
- Rýchlejšie rozhodovanie pri problémoch, kratšie hluché miesta v komunikácii.
- Predvídateľnejšie dodávky a lepšia spolupráca medzi obchodom a IT.
- Kvalitnejšie stretnutia a menej „šumu“ v písanej komunikácii.
- Vyššia spokojnosť zákazníka aj vedenia.

Študijné materiály

Príručka ku kurzu firmy Gopas podľa programu kurzu.

Osnova kurzu

- **Preo je v IT ticho drahé**
- o spôsobujú domnienky, nejasnosť a mlanie; kde najastejšie vznikajú straty.
- **Komunikácia je základ tímového úspechu**
- Pravidlá, aby informácie prúdili vas a k správnym uom.
- **Myšlienkové rámce ovplyvujú emócie**
- Ako slová formujú reakcie; ako zníži napätie a zvýši porozumenie.
- **Sila skrytých detailov a zrunosti aktívneho počúvania**
- Techniky, ktoré skracujú cestu k rozhodnutiu a bránia zbytoným sporom.
- **Meta-model: najprv pochop, potom konaj**

GOPAS Praha
Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10
Tel.: +420 234 064 900-3
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 542 422 111
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 248 282 701-2
info@gopas.sk



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,
All rights reserved

IT Komunikácia bez šumu: od nejasných zadaní k dodaným výsledkom.

- *(interaktívny nácvik)*
- Presné otázky na nejasné vety; kontrolný zoznam pre zadanie práce.
- **Prerámčovanie: uhol pohadu robí divy**
- *(interaktívny nácvik)*
- Ako zmení „útok“ na dohodu; jazyk faktov a riešení namiesto nálepiek.
- **Jasné zadania bez domnienok**
- *(interaktívne cvenie)*
- Z neúplných požiadaviek k jasným kritériám dokonenia a prijatia.
- **Spätná väzba, ktorá nespúša obranu**
- *(interaktívne cvenie)*
- Bezpečné formulácie a zvládanie ťažkých rozhovorov.
- **Zvládanie eskalovanej situácie**
- *(interaktívne cvenie)*
- Krátke, vecné a upokojujúce správy; dohoda o ďalších krokoch.
- **Rôzne oakávania medzi rolami**
- Ako zosúladi pohady obchodu, vývoja, testovania a prevádzky.
- **Preklad medzi svetmi: obchod - IT**
- *(interaktívne cvenie)*
- Technické témy v jazyku dopadov, rizík a hodnôt; rýchle „jednovety“.
- **Výzvy vzdialenej a hybridnej komunikácie**
- Kedy píše, kedy volá; reakné asy.
- **Príbehy z praxe – konflikty a ich riešenie**
- Reálne situácie a konkrétne postupy, ktoré fungovali.
- **Záverená reflexia a osobný akčný plán**
- *(interaktívne cvenie)*
- Závázky, partner zodpovednosti, metrika pokroku.

Tréning „IT Komunikácia bez šumu: od nejasných zadaní k dodaným výsledkom“ je zážitkový a interaktívny program, ktorý pomáha tímom mení náročné rozhovory na jasné dohody a stabilné výsledky.

akajú vás diskusie, tímové aktivity, modelové situácie aj sebareflexia — minimum teórie, maximum praxe a nástroje, ktoré viete použiť hne na ďalší deň.

GOPAS Praha
Kodaňská 1441/46
101 00 Praha 10
Tel.: +420 234 064 900-3
info@gopas.cz

GOPAS Brno
Nové sady 996/25
602 00 Brno
Tel.: +420 542 422 111
info@gopas.cz

GOPAS Bratislava
Dr. Vladimíra Clementisa 10
Bratislava, 821 02
Tel.: +421 248 282 701-2
info@gopas.sk



Copyright © 2020 GOPAS, a.s.,
All rights reserved