

## TRÉNINKY, WORKSHOPY, SEMINÁŘE

### Řešení konfliktů a vyjednávání

*Konflikt obvykle chápeme jako negativní věc, něco, z čeho bychom měli mít obavy nebo čeho bychom se měli raději vyvarovat. Ovšem konflikty jsou přirozenou součástí života a v mezilidské komunikaci se s nimi všichni setkáváme. Cílem kurzu je naučit se rozeznat a včas zažehnat hrozící eskalaci konfliktu a případný již začínající konflikt proměnit v konstruktivní výměnu názorů. Protože však některé situace v životě nemají ideální řešení, je důležitou součástí kurzu i téma psychohygieny a odosobnění pracovních konfliktů.*

#### Cíle

Účastníci budou po absolvování kurzu schopni:

- rozeznat a analyzovat různé typy konfliktů
- rozeznávat konfliktní typy lidí
- identifikovat typické zdroje konfliktů
- předcházet vzniku konfliktních situací
- konstruktivně pracovat s kritikou
- reagovat asertivně v konfliktních situacích
- poznat manipulativní techniky a dokázat se jim bránit
- využívat neverbální komunikaci v řešení konfliktů

#### Nástroje

Výklad / nácvik v modelových situacích / hraní rolí / videotrénink / studijními materiály / individuální zpětná vazba

#### Rozsah

2 dny

#### Obsah kurzu

- definice konfliktu a jeho různé typy
- možné přístupy ke konfliktu
- typologie lidí v konfliktu
- sebereflexe
- způsoby a techniky prevence a řešení konfliktů, vyjednávání
- asertivita vs. agresivita, manipulace, předsudky a stereotypy
- vliv komunikace na vznik konfliktu
- řeč těla, neverbální komunikace v konfliktu
- efektivní kladení otázek a konstruktivní kritika
- aktivní naslouchání, empatie

#### Motto:

*„Tajemství úspěchu tkví v umění vycházet s lidmi.“*

Theodore Roosevelt



ODYSSEY PERFORMANCE ENHANCEMENT NETWORK, SPOL. S R.O.

Badeniho 1/290 • 160 00 Praha 6

tel: (+420) 224 310 629 • fax: (+420) 224 310 622

skype: odysseycz • email: consulting@odyssey.cz • web: www.consulting.odyssey.cz