

# Kurz: Jak předcházet konfliktní komunikaci



## CO ŘEKLI O KURZECH ÚČASTNÍCI

*„Je více variant jak zareagovat.“*

*„Vše se dá řešit.“*

*„Není třeba blokovat komunikaci.“*

*„Existuje mnoho variant a východisek, ale je potřeba efektivně pracovat s emocemi.“*

*„Vyhovoval mi osobní přístup lektora, byl transparentní, originální, profesionální a inspirativní.“*

*„Odcházím s tím, že přestanu soudit a do určité meze se přizpůsobím klientům, naladím se na ně.“*

*„I tíživou situaci brát jako hru, inspiraci a využít ji.“*

*„Konfliktní situace je potřeba dořešit, aby ve mně nezůstávaly.“*

## ANOTACE KURZU

I při komunikaci hrozí zranění! Co s tím? Mrzí nás hrubá slova, bolí nás kritické výpady, ohrožují hraniční ataky citlivých míst? Stydíme se, bojíme se, přepadá nás smutek. V profesním i osobním životě se můžeme občas **pohybovat na tenkém ledě, který se nám může zdát džunglí plnou překvapení, ohrožujících nástrah, pádů do frustrací a emočních šrámů z prodírání se složitě průchodnými místy. Kurz Vám nabídne postup v pěti praktických krocích, v nichž se dozvíte, jak včas rozeznat nebezpečí a vyhnout pastím v komunikační divočině.** Získáte přehled, v čem si musíte dát na sebe extra bacha. Čeká Vás ukotvit si manévr, jak se nenechat lapit do léčky a sežrat divokou šelmou pocitů. Podnikneme mentální akrobatický přeskok a finále bude realizováno důsledně dotaženým dopadem bez zranění. Postup se skládá z úkonů až triků, které si žádají Vaše úsilí osvojit si způsob jejich provedení - vlastní techniku. Technika postup promění v dovednost, která jediné **usilovným praktikováním dospívá ve vnitřně navigující praktiku poskytující Vám sílu a vliv na průběh komunikace bez nehod a zranění!**

## PŘÍNOS PRO ÚČASTNÍKY

**Absolvent kurzu** rozpozná signály, které ho upozorňují na emoční zasaženost, identifikuje svá emočně zranitelná místa a automatické reakce při jejich aktivaci v komunikaci s klienty. Získá dovednost inhibovat automatickou reakci a přesunout pozornost k potřebám toho druhého jako partnera v komunikaci. Znalostí prostředků pro připojení se k pohledu partnera v komunikaci rozšíří otevřenost porozumět jeho stanovisku. Posílí schopnost nadhledu a tím možnost volby jednání, v kterém respektuje sebe i partnera. Dokáže zamezit potencionálnímu konfliktu v jeho nekonstruktivní a oboustranně zraňující podobě. Do prostoru spolupráce s partnerem dokáže vnést více bezpečí, přijetí a důvěry.

# METODY PRÁCE

Kurz je veden interaktivní formou a jeho struktura kurzu je dána jednotlivými fázemi představovaného postupu, co dělat při zraňující komunikaci s klientem. Teoretický postup je přenášen do praktického nácviku jednotlivých kroků interakce. Jednotlivé fáze vyžadují osobní reflexi a usilí objevovat vlastní způsoby praktické aplikace předávaného postupu.

## PROGRAM KURZU – ZÁKLADNÍ TÉMATA

### 1.den

úvod, představení lektora, představení účastníků a motivace ke kurzu  
představení formátu kurzu a časový harmonogram  
teorie zraňující interakce s klientem  
představení 5 fází postupu: detekce – identifikace- deaktivace – konekce - realizace  
detekce projevů osobního zranění  
identifikace zraňujících aspektů v komunikaci  
reflexe reakčních tendencí  
ukotvení praktického způsobu deaktivace reakčních tendencí  
závěr – reflexe prvního dne

### 2. den

strategie připojení (konekce) ke klientovi – formy a postupy  
kritéria výsledné akce – fáze realizace  
upevnění celého postupu, sdílení osobních variant  
nácvik postupu v konkrétních zraňujících situacích účastníků  
vyhodnocení získaného nástroje  
závěr – reflexe dne a kurzu

<b>ČASOVÁ DOTACE KURZU:</b>	8 vyučovacích hodin
-----------------------------	---------------------

<b>POČET ÚČASTNÍKŮ:</b>	minimální 8, maximální 20
-------------------------	---------------------------

## LEKTOR:

**Daniel Kaucký**

