

# KONFLIKTNÍ SITUACE A JEJICH ŘEŠENÍ

**„Kvalita člověka se odráží ve způsobu, jakým řeší konfliktní situace.“**

- ☺ Zažíváte konflikty a přemýšlíte, jak z nich mít více přínosů a radosti a méně únavy a trápení?
- ☺ Vedou také u Vás konflikty k „vyhoření“, ztrátám zájmu, energie – a Vy s tím chcete něco udělat?
- ☺ Zajímá Vás, jestli je možné konflikt a jeho průběh řídit – zesílit, rozdmýchat ... nebo ztlumit, rozpustit či převést do domlouvání?
- ☺ Potřebujete se častěji prosadit, obhájit svůj názor, nevzdávat se – bez bolestivých bojů a pocitů prohry?
- ☺ Rádi byste věděli o konfliktech více – rozšířili své možnosti, „výbavu“ k myšlení, jednání a reagování v konfliktních situacích?

## Cíle:

- ☞ Naučit účastníky pozitivně řešit situace, kterým se na pracovišti nemohou zcela vyhnout.
- ☞ Předat absolventům návod na prevenci před různými konfliktními situacemi.
- ☞ Naučit účastníky správně reagovat v situacích, které jsou komunikačně nepříjemné.
- ☞ Ukázat posluchačům postupy, které dokáží negativní emoční hladinu komunikačního partnera udržet na nízké úrovni.



Reference: Česká spořitelna; Výzkumný a zkušební letecký ústav; Impuls; Leasing-AUSTIA; E.R.O.C.; Flexima; DCSS Systems; Shorebank international; Centrum cestování; Model Obaly (Hostinné); Elevator; O2; Grafton; Aletheia; WS International; ConocoPhilips; Dřevotrust; Kobla; NAREX ŽDÁNICE a další.

## Program semináře – 2 dny

- |                            |  |
|----------------------------|--|
| ☞ Pojem konflikt           | ☞ Druhy konfliktů a možnosti řešení        |
| - jeho podstata            | ☞ Verbální komunikace při řešení konfliktu |
| - zdroje                   | ☞ Výhody a nevýhody asertivity             |
| - příčina                  | ☞ Neverbální komunikace                    |
| - pravidla průběhu         | ☞ Umění naslouchat                         |
| - důležitost               | ☞ Předcházení konfliktům                   |
| ☞ Reakce a emoce účastníků |  |

**Navazující semináře:** Vyjednávání a argumentace, Asertivní jednání I. a II.

**Účastnický poplatek:** 5.990,- Kč (bez DPH 20 %)

Kód kurzu (variabilní symbol úhrady): **611MMDD**, MM – měsíc, DD – první den kurzu.

Občerstvení a dobrý oběd jsou zajištěny v rámci semináře.

## Organizace semináře:

Výuka probíhá od 9.00 do 16.00 hodin. Během výuky je hodinová přestávka na oběd. Registrace účastníků probíhá od 8.45 hodin. Kurzy se konají ve vybraných salóncích restauračních zařízení v Praze. O přesném místě budeme účastníky včas informovat. 3 dny před začátkem obdrží účastníci e-mailem pozvánku. Počet účastníků je maximálně 15 osob. Účastníci obdrží pracovní materiály, využitelné pro vlastní poznámky a poznatky. Každému z absolventů bude vydáno osvědčení o absolvování semináře.

**S bližšími informacemi a Vaším výběrem Vám rádi poradíme na**  
**TEMPO TRAINING & CONSULTING s.r.o.**  
Praha 4 Roztyly, Komárkova 10, 148 00

☎ 222 361 756  
✉ praha@tempo.cz  
www.tempo.cz