

# Skutečně umíte řešit konfliktní situace?

## “ Řešení konfliktů a krizových situací ”

Přijďte se o tom přesvědčit na školení a jsme si jisti, že se dozvíte něco nového!

### Obsah školení:

- Příčina vzniku konfliktů (5 modelů)
- Racionální jádro a emoční obal
- Zásady jednání s konfliktními lidmi (techniky - scénář, základní myšlenka)
- Předcházení konfliktů
- Verbální a neverbální komunikace
- Hlas jako nástroj, gesta - spouštěče nebo tlumiče konfliktu
- Nebezpečí konfliktu po telefonu a jak jim čelit
- Jak rozpoznat konfliktního jedince
- Pozitivně vnímané formulace
- Negativně vnímané formulace
- Kritika a reakce na ni
- Asertivní kritika



### Lektor:



#### **Ing. Josef Prouza**

Své mnoholeté zkušenosti v lektorské činnosti má podložené vynikající teoretickou základnou získanou absolvováním studia psychologie, pedagogiky a andragogiky. Specializuje se na krizové řízení i management obecně z důvodu dlouhodobého působení ve velitelské funkci AČR.

*Reference: Kooperativa a.s., SCANIA s.r.o., Kaufland a.s., E-banĸa a.s., C&K Toyota s.r.o., Hotel Atrium - AZ Real s.r.o., Ministerstvo vnitra ČR a mnoho dalších*

**Bližší informace na [info@skoleniprovas.cz](mailto:info@skoleniprovas.cz)  
nebo na tel.: 775 555 805**