



# Kreativní akademie Olomouckého kraje

Srdečně Vás zveme na kurz

## SOFT SKILLS: ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

Lektorka: Mgr. Eva Masná

Místo: Vědecká knihovna v Olomouci, zasedací sál, Bezručova 3

Termín: 8. 2. 2024 od 8.00 do 12.15

### ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

- úvod do problematiky řešení konfliktů – co je konflikt, druhy konfliktů
- proč vznikají konflikty – příčiny konfliktů, typy situací, které jsou nejčastějšími příčinami konfliktů
- moc a kontrola moci v souvislosti se vznikem konfliktu – druhy moci, udržování a uvolňování moci při jednání s uživatelem služby

### KOMUNIKAČNÍ ASERTIVITA

- druhy chování při konfliktu – agresivní, pasivní a asertivní přístup
- způsoby řešení konfliktů – Thomas Killman test
- komunikační asertivita – výklad, asertivní techniky, asertivní práva, pozitivní a negativní aspekty asertivity, test asertivního chování, nácvik asertivních technik

### TYOLOGIE OSOBNOSTÍ

- základy psychologie osobnosti, popisy temperamentu, Eysenckův model osobnosti a jeho využití
- problémové komunikační typy – typologie zákazníků, práce se specifickými zákazníky, techniky komunikace v problémových situacích
- proč si nerozumíme – model komunikujících osobností dle Transakční analýzy

Přihlášky prostřednictvím formuláře: <https://www.vkol.cz/udalosti-a-akce/soft-skills-reseni-konfliktu-1>

Těšíme se na Vaši účast.

Projekt Kreativní akademie Olomouckého kraje je realizován v rámci Národního plánu obnovy prostřednictvím Ministerstva kultury a jeho spolufinancování zajišťuje Olomoucký kraj.