



Konflikt jako koření práce – jednání v konfliktních situacích

Obsah

Účastníci si prohloubí náhled na své postoje ke konfliktům a jejich řešení; prostřednictvím interaktivních technik se seznámí s významem konfliktů, osvojí si přístup k hledání zdroje konfliktů při práci s klienty. V průběhu kurzu budou mít dostatečný prostor pro přednesení vlastních situací.

Cílem kurzu je získání zdravého pohledu na konfliktní situace, vytvoření přehledu o způsobech jednání v konfliktních situacích a rozšíření dovedností při jednání v konfliktních situacích.

1. den

- Reflexe vnímání konfliktů
- Mýty o konfliktech
- Faktory ovlivňující vnímání konfliktů
- Verbální a neverbální projevy v konfliktních situacích
- Věda jménem „konflikt“
- Předcházení nedorozuměním a konfliktům

2. den

- Strategie jednání v konfliktních situacích
- Význam informací v konfliktu
- Konstruktivní řešení konfliktních situací
- Obranné mechanismy při řešení konfliktů
- Nezdravé způsoby řešení konfliktů
- Modelové konfliktní situace a jednání v nich

Rozsah

- 16 hodin

Cílová skupina

- pracovníci v sociálních službách
- sociální pracovníci
- vedoucí pracovníci sociálních služeb