

Název:	Konflikty pod kontrolou - jak zvládat náročné situace s klidem, respektem a nadhledem		
Termín:	4. 11. 2026 - 08:00 - 15:30	Místo:	DTO CZ, s.r.o.; Mariánské nám. 480/5; Ostrava-Mariánské Hory
Rozsah:	1 den, 8 hodin	Forma:	Prezenční
Cena:	3 751 Kč vč. 21% DPH	Lektor:	PhDr. Ivana Seberová
Manažer:	Bc. Eva GDULOVÁ Tel: (+420) 595 620 111;(+420) 595 620 145 E-mail: e.gdulova@dtocz.cz		

Konflikt je přirozenou součástí pracovního života. Rozhodující není to, zda vznikne, ale jak na něj dokážeme reagovat. Správně zvládnutý konflikt může vést k lepší spolupráci, posílení vztahů i efektivnějšímu řešení problémů. Naopak neřešené nebo nevhodně řešené spory často způsobují napětí, snižují motivaci a negativně ovlivňují pracovní atmosféru. Ukážeme si nástroje pro předcházení konfliktům, zvládání emocí i vedení náročných rozhovorů. Účastníci pochopí, proč konflikty vznikají, naučí se rozpoznávat jejich skutečné příčiny a osvojí si postupy, které vedou ke konstruktivnímu řešení sporů. Díky modelovým situacím a praktickým cvičením získají větší jistotu při zvládání náročných komunikačních situací a odnesou si konkrétní doporučení využitelná v každodenní praxi.

Obsah

1. Proč konflikty vznikají

1. Co je konflikt a proč je přirozenou součástí mezilidských vztahů.
2. Nejčastější příčiny konfliktů v pracovním prostředí.
3. Jak rozpoznat první varovné signály.
4. Konflikt jako riziko i příležitost ke změně.

2. Jak konfliktům předcházet

1. Otevřená a srozumitelná komunikace.
2. Význam aktivního naslouchání.
3. Budování důvěry a respektu.
4. Jak předcházet zbytečným nedorozuměním.

3. Sebejistota a vlastní hodnota v konfliktních situacích

1. Jak naše sebevědomí ovlivňuje způsob řešení konfliktů.
2. Nastavení zdravých hranic.
3. Jak zachovat klid i pod tlakem.
4. Asertivita jako základ konstruktivního jednání.

4. Emoce pod kontrolou

1. Jak vznikají emoce a jak ovlivňují naše rozhodování.
2. Práce se stresem a napětím.
3. Význam tolerance a respektu k odlišným pohledům.
4. Jak nereagovat impulzivně.

5. Co se skrývá za konfliktem

1. Jak rozpoznat skutečné příčiny sporů.
2. Jakou roli hraje nevědomost, nejistota, strach nebo nedostatek informací.
3. Rozdíl mezi problémem a člověkem.
4. Jak pochopit motivaci druhé strany.

6. Efektivní řešení konfliktů

1. Postupy při řešení sporů krok za krokem.
2. Jak vést obtížný rozhovor.
3. Hledání společného řešení.
4. Jak dosáhnout dohody bez vítězů a poražených.

7. Komunikační techniky v náročných situacích

1. Jak zvládat konfliktní komunikaci.
2. Práce s emocemi druhé strany.
3. Jak reagovat na útok, kritiku nebo manipulaci.
4. Techniky uklidnění vypjaté situace.

8. Praktický nácvik řešení konfliktů

1. Modelové konfliktní situace z pracovního prostředí.
2. Analýza jednotlivých rolí a pohledů účastníků.
3. Nácvik vhodných reakcí.
4. Sdílení zkušeností a hledání nejlepších řešení.

9. Co můžete změnit hned po školení

1. Praktické tipy pro zvládání náročných situací.
2. Individuální akční plán.
3. Jak dlouhodobě rozvíjet schopnost řešit konflikty s klidem, respektem a nadhledem.

Poznámka:

Po vyplnění a odeslání přihlášky Vám zašleme potvrzení registrace.

Organizační pokyny zasíláme nejpozději dva dny před zahájením vzdělávací akce.

Během kurzu budou účastníci mít k dispozici malé občerstvení, včetně vody, kávy a čaje.

Na závěr kurzu každý účastník obdrží doklad o absolvování kurzu.

Prezence: 7.30 - 8.00 hodin

Na závěr školení 'Konflikty pod kontrolou' obdrží účastníci osvědčení o účasti.

AKCI PRO VÁS PŘIPRAVÍME I NA KLÍČ

Organizátor: DTO CZ, s.r.o., Mariánské náměstí 480/5, 709 00 Ostrava