



## JEDNÁNÍ V KRIZOVÝCH SITUACÍCH

- **Úvodní kapitola**
  - + Informace o kurzu
  - + Informace ke studiu
  - + Úvodní slovo autorky
- **Co je to konflikt**
  - + Záměr kapitoly
  - + Úvod ke kapitole
  - + Příčiny konfliktů
    - + Životní a traumatizující změny
    - + Vnitřní spouštěče
    - + Vnější spouštěče
  - + Průběh krize a konfliktu
    - + Přijetí špatné zprávy
    - + Vývoj konfliktu
  - + Pojmy k zapamatování
  - + Cvičný test 1
- **Řešení krizí a konfliktů**
  - + Záměr kapitoly
  - + Úvod ke kapitole
  - + Oslabení
  - + Styly chování
    - + Agresivita
    - + Pasivita
    - + Asertivita
  - + Pojmy k zapamatování
  - + Cvičný test 2
- **Naslouchání**
  - + Záměr kapitoly
  - + Úvod ke kapitole
  - + Význam
  - + Překážky a chyby
  - + Technika aktivního naslouchání



## OSNOVA KURZU

akreditovanekurzy.cz

- + Metoda "PACING"
  - + Zrcadlení
  - + Odlišné přizpůsobení
  - + Senzorický režim
  - + Pozitivní přístup
- + TEST: Jaký jste posluchač?
- + TEST: Dokážete se přizpůsobit?
- + Pojmy k zapamatování
- + Cvičný test 3
- **Techniky zvládnání krizových situací**
  - + Záměr kapitoly
  - + Úvod ke kapitole
  - + Sebeovládání
  - + Sebepoznání
  - + Analýza problémů v komunikaci
    - + TEST: Problémy v komunikaci
    - + Rodič
    - + Dítě
    - + Dospělý
  - + Vztek
    - + Základní principy
    - + Techniky slovní sebeobrany
  - + Kritika
    - + Nespravedlivá kritika
    - + Techniky slovní sebeobrany
  - + TEST: Zvládnání konfliktů
  - + Pojmy k zapamatování
  - + Cvičný test 4
- **Závěr**
  - + Závěr
  - + Doporučené knihy
  - + Profil autorky
- **Závěrečný test**