



## VYJEDNÁVÁNÍ A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ

- **Úvodní kapitola**
  - + Informace o kurzu
  - + Informace ke studiu
- **Vyjednávání a řešení konfliktů**
  - + Úvod ke kurzu
  - + Struktura kurzu
- **Základní charakteristiky pojmu konflikt**
  - + Cvičný test
- **Faktory ovlivňující vznik konfliktu**
  - + Vliv osobnosti na průběh konfliktních situací
  - + Vliv stanoveného cíle komunikace na průběh konfliktních situací
  - + Vliv vztahu ke komunikačnímu partnerovi na průběh konfliktu
  - + Vliv vnímání aktuální situace na průběh konfliktu
  - + Cvičný test
- **Prevence vzniku konfliktní situace**
  - + Sebepoznání
  - + Poznání blížícího se konfliktu
  - + Cvičný test
- **Úspěšné zvládnutí konfliktní situace**
  - + Hlavně klid
    - + Odpoutání pozornosti od blížícího se konfliktu
    - + Fyzické opuštění místa konfliktu
    - + Prodýchávání emocí
  - + Klíčový respekt
  - + Hledání společného řešení
  - + Jak se ubránit případné manipulaci
  - + Poslední krok - obhlédnout a napravit případné škody vzniklé konfliktem
  - + Cvičný test
- **Umění vyjednávání**
  - + Přístup k vyjednávání
  - + Styly vyjednávání
  - + A na závěr několik zásad pro vyjednávání



## **OSNOVA KURZU**

akreditovanekurzy.cz

+ Cvičný test

- **Shrnutí**
- **Seznam literatury**
- **O autorce**
- **Závěrečný test**