

Riešenie konfliktov

a správna argumentácia

22,5 HODINY • 2+1 DNI • PREZENČNE ALEBO DIŠTANČNE

♦ Charakteristika programu

Praktický tréning pre zamestnancov sociálnych služieb, ktorí denne zvládajú napätie, nesúhlas a náročné rozhovory s klientmi, ich blízkymi aj kolegami.

Program spája dve zručnosti, ktoré v praxi idú spolu: pokojne zvládnuť konflikt a vecne obhájiť svoje stanovisko. Účastníci zistia, čo konflikt spúšťa a čo ho udržiava, ako zvládnuť vlastnú reakciu pod tlakom a ako zvoliť vhodný spôsob riešenia.

Druhá časť patrí argumentácii: jasný argument, odhalenie argumentačných chýb a vecná odpoveď na námietky, kritiku či manipulatívny tlak. Po dvoch dňoch nasleduje s odstupom tretí deň, na ktorom účastníci riešia vlastné situácie z praxe a zostavia si osobný plán. Kurz vedú skúsení lektori s praxou v oblasti sociálnych služieb.

Modelové situácie • Prípadové štúdie • Prenos do vlastnej praxe

🎯 Cieľ programu

- **Pochopiť dynamiku konfliktu:** ako vzniká, čo ho udržiava a kedy sa vyostreje.
- **Zvládnuť vlastnú reakciu** na emócie a stres v napätej situácii.
- **Osvojiť si aktívne počúvanie a asertivitu** a vedieť zvoliť vhodný spôsob riešenia konfliktu.
- **Argumentovať jasne a vecne** a odpovedať na námietky, kritiku aj nátlak.

★ Získané zručnosti

- **Pokoj pod tlakom:** Techniky, ako získať čas a odpovedať vecne, nie impulzívne.
- **Presvedčivý argument:** Tvrdenie, dôvod a dôkaz v zrozumiteľnej štruktúre.
- **Upokojenie rozhovoru:** Postup pri nahnevanom klientovi alebo jeho blízkom.
- **Pevné hranice:** Rozpoznať manipulatívny tlak a odmietnuť ho bez eskalácie.

🗪 Forma realizácie

22,5 HODINY

2+1 DNI

PREZENČNE / DIŠTANČNE

INTERAKTÍVNY TRÉNING

MODELOVÉ SITUÁCIE

CENA **829 €** bez DPH

☰ Obsah programu

DEŇ 1 – Konflikt a vlastná reakcia

- **Ako vzniká konflikt a čo ho udržiava:** Spúšťače, eskalácia a typické situácie v sociálnych službách.
- **Emócie, stres a zvládnutie vlastnej reakcie:** Čo sa deje pod tlakom a ako sa vrátiť k vecnosti.
- **Aktívne počúvanie a objasňujúce otázky:** Ako zistiť, o čo druhej strane naozaj ide.
- **Asertivita, nesúhlas a profesionálne hranice:** Povedať „nie“ jasne a s rešpektom.

DEŇ 2 – Riešenie konfliktu a argumentácia

- **Voľba spôsobu riešenia konfliktu:** Kedy ustúpiť, hľadať kompromis, spolupracovať či trvať na svojom.
- **Ako vytvoriť jasný a presvedčivý argument:** Štruktúra, dôkazy a zrozumiteľný jazyk.
- **Kritické myslenie a argumentačné chyby:** Zovšeobecnenie, útok na osobu, falošná dilema.
- **Námietky, kritika a vecné odpovede:** Reagovať bez obrany a bez protiútoky.

DEŇ 3 – Náročné situácie v praxi

- **Náročný zákaznícky rozhovor a upokojenie napätia:** Postup krok za krokom.
- **Konflikty v tíme a pracovná komunikácia:** Spory o úlohy, zmeny a spoluprácu.
- **Manipulatívny tlak a profesionálne hranice:** Citové vydieranie a nátlak.
- **Záverečná prípadová štúdia a osobný plán:** Riešenie modelovej situácie a plán prenosu do praxe.

Program kombinuje teoretické poznatky, prípadové štúdie a praktické cvičenia simulujúce reálne situácie zo sociálnych služieb.

ZÁUJEM O PROGRAM?

Kontaktujte nás pre viac informácií - uspech@bksuspech.sk