

## Klíčové komunikačné zručnosti pre služby trhu práce

3- dňový balík kurzov Klíčové komunikačné zručnosti obsahuje 3 kurzy mäkkých zručností a osobnostného rozvoja:

- Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov
- Asertívna komunikácia
- Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

Školenia sú koncipované na mieru pre pracovníkov služieb trhu práce v súlade s cieľmi modernizácie služieb trhu práce, v zámere zvýšenia komunikačných zručností, psychickej odolnosti a efektivity práce. Dôraz kladieme na praktický nácvik reálnych situácií z praxe, minimum teórie, maximum použiteľných zručností. Účastníci si nové postupy okamžite skúšajú a odchádzajú s konkrétnymi nástrojmi pre každodennú komunikáciu.

Kategória: Komunikačné zručnosti

### 1. časť Konštruktívne riešenie problémov a konfliktov - kľúčové rozhovory v našej praxi

#### Práca s emóciami

vlastnými, i emóciami kolegov, klientov

#### Paul Gilbert: Terapia súcitom

tri systémy regulácie emócií

#### Motivácia

k želanej zmene správania (ja, kolega, klient)

#### Conflict Management

Kim Scott: Koncept radikálnej úprimnosti:

Radikálna úprimnosť, Ničivá empatia, Manipulatívna neúprimnosť, Ponižujúca agresivita

#### Rozhovory o výkone

, spätná väzba

#### Rozhovory o zlepšení procesov a spolupráci

#### Rozhovory o pracovnom vyťažení

#### Rozhovory o zvládaní stresu

(ja, klient, kolega)

#### Rozhovory o zmenách

(ja, klient, kolega)

#### Riešenie modelových I reálnych situácií zo života účastníkov

### 2. Časť - Asertívna komunikácia

#### Ako najlepšie vyjadriť

svoje pocity, potreby, názory - priamo, jednoznačne a slušne

#### Pozitívna psychológia

: Aké správanie prevláda v mojom živote?

Pasivita? Asertivita? Agresivita? Aké sú výhody/nevýhody ich "používania"

#### Asertívne techniky

Ako pracovať na seba-regulácii. Ako regulovať svoje emócie a mať pod kontrolou impulzivnosť tak, aby sme zvládali každodenné maličkosti a šetrili si energiu na riešenie podstatných problémov.

#### Riešenie modelových i reálnych situácií zo života účastníkov

### 3. časť Zvládanie stresu a budovanie odolnosti

#### Odolnosť/Reziliencia a Stress Management:

- Psychická a mentálna odolnosť, vnútorná sila, ktorá nám umožňuje zvládať zmeny, životné výzvy, ciele, neúspechy a vyjsť z týchto situácií posilnení.

#### Štyri piliere odolnosti/reziliencie

#### „Psychologický imunitný systém“

#### Výkon a stres

- Čo je to stres: pozitívna/negatívna

#### Vyhorenie a jeho štádiá

#### Spúšťače stresu na pracovisku

#### Budovanie osobnej reziliencie

#### Prvá pomoc v stresových situáciách

## **Ako porozumieť a pracovať s úzkosťou a strachom**

Úzkosť a strach (rozdiel)

Kedy si poradiť sám/sama, kedy vyhľadať odbornú pomoc

Prečo máme sklony k negatívite

Prečo sa bojíme nebať sa

## **Ako zredukovať hrozby**

(skutočné i neskutočné), posilniť svoje skutočné zdroje, ktoré mi umožnia čeliť hrozbám

## **Ako čeliť výzvam Vysporiadanie sa so zmenami**

- pomoc sebe i ostatným pri zvládaní zmien

## **Ako sa rozhodovať v čase neistoty**

## **Copingové stratégie na zvládanie zmien**