

BEZPEČNOSTNÍ KANCELÁŘ CZ

SPECIFIKACE VZDĚLÁVACÍHO MODULU (KURZU)

STRANA 1 (CELKEM 2)

Počet listů: -2-

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM	KURZY Taktiky chování a jednání v mezních služebních situacích
CÍLOVÁ SKUPINA	Kurz je určen pro všechny pracovníky, kteří se v rámci svého profesního působení mohou dostat přímo do situací, které jsou mezní až krizové, musí je primárně řešit a to bez ohledu na rizikovost a pracovní zařazení.
POČET ÚČASTNÍKŮ	Maximální počet účastníků je, vzhledem ke stanovené časové dotaci, 12.
CÍL	Účastníci kurzu jsou schopni porozumět profesním zátěžovým až krizovým situacím, seznámí se s efektivními postupy a jednáním v interpersonální krizové komunikaci a preventivním způsobem ochrany a bezpečného chování, rozpoznají rizikové chování a konání, procvičí si krizovou komunikaci.
FORMY A METODY	Frontální výuka v kombinaci se samostatnou prací frekventantů, diskuze
OBSAH	Osobní rozvoj, služební komunikace, komunikace jako součást taktiky služebního zákroku (akce), vyjednávání.
MATERIÁLNÍ PODMÍNKY	Učebna vybavená standardně didaktickou a spotřební administrativní materiál
ČASOVÁ DOTACE	6 hod (vyučovací hodina 60 min, včetně přestávek)
ZPŮSOB UKONČENÍ	Aktivní účast, závěrečná diskuse, osvědčení o absolvování
KLÍČOVÁ SLOVA	Agresor, krizová situace, násilí, stres, komunikace, emoční inteligence, osobní dispozice, strach, spolupráce, bezpečné chování, prevence, psychologická intervence.

BEZPEČNOSTNÍ KANCELÁŘ CZ

SPECIFIKACE VZDĚLÁVACÍHO MODULU (KURZU)

STRANA 2 (CELKEM 2)

OBSAH VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU:

KURZY TAKTIKY CHOVÁNÍ A JEDNÁNÍ V MEZNÍCH SLUŽEBNÍCH SITUACÍCH

Osobnostní rozvoj

- Jednání s lidmi
- Firemní navigace
- Sebeodměňování
- Osobnostní strategie

Služební komunikace

- Obecné předpoklady efektivní komunikace
- Zásady mezilidské interakce
- Negativní vlivy na komunikaci
- Zásady jednání s občanem
- Zásady služební komunikace
- Typy služebních situací
- Zklidňující techniky

Komunikace jako součást taktiky služebního zákroku (akce)

- Úrovně služební komunikace
- Desatero pro vstup do komunikační situace
- Podpůrné skutečnosti

Vyjednávání

- Typy krizové situace
- Úkoly na místě krizové komunikace
- Fáze hovoru
- Komunikace v krizové situaci
- „NE“ v krizové komunikaci
- Doporučení