

Název	Jednání s obtížnými klienty a řešení konfliktů Akreditace MV AK/PV-727/2013
Komu je program určen	Úředníkům krajů, magistrátních měst, obcí s rozšířenou působností a ostatních obcí.
Cíl	Cílem je zvýšení kvality a efektivity výkonu veřejné správy.
Co získáte pro praxi	Po skončení kurzu budou absolventi schopni rozlišovat jednotlivé typy obtížných nebo problémových klientů. Naučí se řešit různé druhy konfliktů a vypořádat se s nepříjemnými situacemi.
Obsah programu	<ul style="list-style-type: none"> • Typologie obtížných klientů <ul style="list-style-type: none"> ○ Dominance, přátelství, nepřátelství, podřízenost. ○ Nepřátelské – dominantní chování – agresivní typ. ○ Dominantní – nepřátelské chování – diktátorský typ. ○ Nepřátelské – submisivní chování – byrokratický typ. • Strategie jednání se svízelnými typy <ul style="list-style-type: none"> ○ I. Krok – nereagovat. ○ II. krok – odzbrojit svého oponenta. ○ III. krok – změnit hru. ○ IV. krok – usnadnit oponentovi říci ANO. ○ V. krok – znesnadnit mu říci NE. • Jednání s problémovými klienty <ul style="list-style-type: none"> ○ Manipulátoři, exhibicionisté, neústupní lidé, kverulanti, podivíni. ○ Senioři, zdravotně hendikepovaní klienti. ○ Klienti se závislostmi a další. • Konflikty <ul style="list-style-type: none"> ○ Problém x konflikt, druhy konfliktů, vnitřní konflikty, mezilidské konflikty. ○ Konflikt typu nedorozumění, konflikt, který není nedorozuměním, antagonistický konflikt. ○ Konflikty představ, konflikty názorů, konflikty postojů, konflikty zájmů.

	<ul style="list-style-type: none">• Praktická řešení konfliktu<ul style="list-style-type: none">○ Tři možná řešení.○ Způsoby řešení konfliktů na pracovišti, vyhýbání, přizpůsobení, kompromis, soutěžení, spolupráce.• Nepříjemné typy a jak na ně<ul style="list-style-type: none">○ Vejtaha, perfekcionista, nepřístupný, lidumil, klevetníci, primadony, mučedníci, dohlížitelé, vyzvídači, vševědové.• Sedm hlavních strategií řešení konfliktu<ul style="list-style-type: none">○ Vítěz – poražený / vítěz – vítěz; vyhýbání / čestný boj; násilí / rozhovor; pytlování / soustředění na přítomnost; oslabování image / posilování image; útok / akceptace; verbální agresivita / polemičnost.○ Konfliktnost mužů a konfliktnost žen.○ Zlatá pravidla konfliktu.
Lektor	Zkušený tým lektorů společnosti HM PARTNERS s.r.o.
Rozsah a termín	1 den (8 hodin) / termín a čas dle dohody s klientem.
Místo realizace	Dle dohody s klientem.
Kontaktní osoba	Ing. Zdeněk Michálek Mobil: + 420 606 760 130 E-mail: zmichalek@hmpartners.cz