



Obsah vzdělávacích kurzů

Požadované rozvojové aktivity: zaměřeny na oblast komunikačních dovedností zaměstnanců Úřadu městské části Praha 14 (dále jen ÚMČ Pha 14).

Cíl klíčové aktivity: zlepšení komunikace mezi zaměstnanci úřadu a klienty, tedy v oblasti interní i klientské (zefektivnění komunikace s veřejností).

Požadovaný počet vzdělávacích aktivit: celkem je k realizaci v rámci projektu vyžadováno 6 skupinových vzdělávacích aktivit (6 témat), viz dále pod body 1 – 6.

Požadovaný rozsah školení: celkem 34 školících dnů, což je 232 školících hodin.

Rozsah školení: bude se týkat všech zaměstnanců ÚMČ Pha 14, cca 160 osob.

Místo konání školení: zasedací místnost ÚMČ Pha 14 na adrese Bří Venclíků 1073 a 1072, Praha 9 a Galerie 14, na adrese Náměstí Plk. Vlčka 686, Praha 9.

Doklad o splnění vzdělávání dle této výzvy: osvědčení o absolvování kurzu, vydané školitelem.

Minimálně požadované metody/forma výuky: přednášky, interaktivní skupinová práce, praktická cvičení, interaktivní trénink.

Rozpis jednotlivých témat:

1. Komunikační dovednosti při jednání s klienty

(10 skupin/13 osob/2 šestihodinové školící dny)

- Co to je komunikace a co je jejím hlavním cílem
- Naučit se používat komunikační techniky
- Budování a udržování dobrých vztahů s klienty a kolegy
- Rozpoznat jednotlivé typy a zaujmout k nim odpovídající přístup
- Jak předcházet nedorozuměním na pracovišti a s klienty
- Vědět, jak vhodně řešit vzniklé situace

2. Komunikace a jednání s problémovými klienty

(3 skupiny/15 osob/1 osmihodinový školící den)

- Naučit se používat a rozvíjet komunikační techniky
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Jak efektivně komunikovat s určitými typy klientů
- Rozvinout znalosti typologie povah v souvislosti s úspěšnou komunikací
- Poznat obecné zásady psychologie
- Vazby mezi emocemi, potřebami a motivačními faktory
- Seznámit se s principy použití motivačně – komunikačních bran a myšlenkových map
- Porozumět motivačním faktorům a naučit se používat znalostí myšlenkových map pro eliminaci vzniku obtížných situací s klienty
- Praktická cvičení

3. Asertivita v jednání s klienty

(2 skupiny/15 osob/1 osmihodinový školící den)

- Prosazení vlastního názoru
- Snižování napětí, eliminace negativních emocí
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Vcítění se
- Návik „čtení“ partnera
- Intonace řeči
- Tempo řeči
- Verbální dovednosti



- Neverbální dovednosti
- Vokální dovednosti
- Praktická cvičení

4. Řešení konfliktů a vyjednávání

(2 skupiny/9 osob/1 osmihodinový školící den)

- Prevence vzniku konfliktů
- Identifikace vlastních charakteristik
- Zvýšení vlastní odolnosti
- Nástroje na řešení konfliktu
- Argumentace
- Překonávání námitek klientů
- Vědět, jak řešit vzniklé obtížné situace
- Metody řešení konfliktu
- Verbální dovednosti
- Neverbální dovednosti
- Praktická cvičení

5. Zvládání stresu

(3 skupiny/12 osob/1 osmihodinový školící den)

- Co je to stres a čím může být vyvolán
- Fyziologické příznaky stresu
- Obranné mechanismy
- Postupy pro předcházení stresovým situacím
- Praktické využití analytických postupů
- Řešení náročných úkolů
- Techniky řešení stresujících situací
- Jak používat nejúspěšnější postupy
- Životospráva
- Relaxační techniky
- Příklady z praxe – nácvik reakcí

6. Písemná a elektronická komunikace/úprava písemností

(4 skupiny/21 osob/1 osmihodinový školící den)

- Úprava písemností
- Hlavička dokumentu, úprava adres, přepravní údaje, oslovení
- Text dopisu, řádkování, odstavce, podpis, parafování, přílohy
- Nejčastější nedostatky při tvorbě písemností
- E-mail, pravidla pro text e-mailu
- Pravopis a stylistika
- Zásady při tvorbě textu
- Nejčastější pravopisné chyby
- Psaní velkých písmen
- Nejčastější stylistické chyby
- Typografická pravidla

Plnění cíle bude hodnoceno na základě zpětné vazby od klienta a na základě hodnocení zaměstnance.