

Komponenta: 4.5 Rozvoj kulturního a kreativního sektoru

Iniciativa: Status umělce a umělkyně

Projekt: „Vzdělávání pracovníků kulturně-kreativního sektoru Jihočeského kraje v roce 2023“,  
registrační číslo 0312000008

---

Vážené kolegyně, vážení kolegové,

dovolujeme si Vás pozvat na jednodenní vzdělávací kurz pro pracovníky kulturního sektoru  
v Jihočeském kraji

## KOMUNIKACE V KRIZOVÝCH SITUACÍCH

Kurz můžete absolvovat: **25. nebo 26. nebo 27. října 2023, vždy od 9 do 16 hod.**

Místo konání: **Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích, Lidická 1, 1. patro – audiosál**

Přihlašování probíhá prostřednictvím formuláře:

- 25.10. – <https://forms.gle/4bNG7iyLPDNtkxP77>
- 26.10. – <https://forms.gle/phnbE2ZuRACZPTRY7>
- 27.10. – <https://forms.gle/U5xU4oaZ37SeTRBc9>

Maximální počet účastníků ve skupině je 15.

Kontaktní osoba: Věra Jurmanová Volemanová, tel. 386 111 240, [jurmanova@cbvk.cz](mailto:jurmanova@cbvk.cz)

Více informací o kurzu viz níže.

Těšíme se na Vás!

Jihočeská vědecká knihovna v Českých Budějovicích

### POPIS KURZU:

Při práci s lidmi mohou pracovníci knihoven i jiných vzdělávacích a kulturních zařízení běžně zažívat různé náročné komunikační situace – neoprávněné požadavky, kritiku, konflikt, agresivitu, nátlak a různé další druhy manipulace. Následné emoce, které přitom všichni zúčastnění prožívají, mají vliv nejen na vzájemný vztah, ale také na efektivitu řešení problému, a mohou mít dlouhodobý dopad i do roviny duševní pohody a vyrovnanosti. **V úspěšném zvládnutí těchto situací hraje roli nejen samotná komunikační dovednost, ale také schopnost pracovat se svými emocemi i s emocemi komunikačního partnera.**

V rámci našeho školení se společně zaměříme na obě roviny úspěšného zvládnutí náročných situací – porozumění emocím i efektivní komunikaci. Formou workshopu budeme vycházet i z konkrétních zkušeností účastníků. **Jednotlivé komunikační techniky budeme aplikovat na jimi zadané obtížné situace** – např. jak podat negativní zpětnou vazbu, aby se druhý nerozčílil; jak odmítnout a být přitom vstřícný; jak reagovat na útočné výroky či kritiku nebo jak se nenechat vtáhnout do manipulativních her.

#### **CÍLE:**

- Techniky pro zvládnání emocí v komunikaci (vlastních emocí i emocí druhého)
- Praktické tipy pro zvládnání náročných komunikačních situací a krizové komunikace
- Schopnost odhalit manipulaci a bránit se proti manipulativnímu jednání
- Posílení psychické odolnosti v náročných komunikačních situacích
- Rozpoznání vlastních limitujících komunikačních návyků a nalezení cesty k jejich změně

#### **NA ČEM BUDEME SPOLEČNĚ PRACOVAT:**

- Jak pracovat s negativními emocemi? Jak umět dobře naslouchat? Jak uklidnit rozčíleného člověka? Jak si nebrat vše osobně? Jak se zbavit v sobě toxické stopy po neférovém jednání druhých?
- Přístupy k obtížným situacím: proč se někdy vyhýbáme konfrontaci a neumíme sdělit otevřeně svůj názor? Co je podstatou účinného vyjednávání? Jak docílit dohody a propojit potřeby zúčastněných stran?

#### **ŘEŠENÍ NÁROČNÝCH SITUACÍ A PODNĚTY DO PRAXE:**

- Znaky, podstata a principy krizové komunikace
- Jak emoce ovlivňují kvalitu a průběh rozhovorů
- Jak druhého přesvědčit, ale zároveň nebýt účastníkem vyhrocených situací
- Jak přijímat zpětnou vazbu/kritiku
- Jak se nenechat odvést od podstatného
- Jak komunikovat nesouhlas
- Odmítnutí požadavku
- Jak odhalit manipulaci a jak na ni reagovat

**LEKTORKA:**



**PhDr. Milada Záborková, Ph.D.**

Působí jako konzultantka a lektorka komunikačních dovedností. Od roku 2002 se věnuje oblasti vzdělávání ve veřejné i soukromé sféře, v sociálních službách, v nemocnicích, ve školství, ve firmách i v neziskovém sektoru. Ve svých kurzech a workshopech se zaměřuje zejména na podporu a zlepšování mezilidských vztahů, zabývá se krizovou komunikací, řešením konfliktů při práci s lidmi, zvládáním změn a stresových situací a rozvojem emočních dovedností. Pracuje s týmy firem, podporuje ve strategickém plánování nadace a neziskové organizace. V oblasti supervize pracuje s prvky reflexe týmu a smysluplného nastavení cílů a hodnot. Zabývá se problematikou mezigenerační spolupráce a pozitivního zohlednění věku a potenciálu lidí. Vystupuje na konferencích, je členkou komisí rekvalifikačního vzdělávání. Publikuje. Řadu let se také zabývá problematikou mezigenerační spolupráce a pozitivního zohlednění věku. Za podpory společnosti Seduo.cz natočila s kolegy na téma emocí v pracovní sféře, plánování profesní kariéry a prevence syndromu vyhoření on-line kurz *Budujte úspěšnou kariéru v každém věku*. V uplynulých letech ve spolupráci s knihovnami ČR realizovala semináře zaměřené na zvládání stresových a konfliktních situací, na podporu mezigeneračního souznění i na práci s prioritami, a dále workshopy zacílené na oblasti emočně náročných dialogů, hranice v profesních i osobních vztazích i na zvládání krizových a zátěžových situací. Je garantem i lektorkou vzdělávacího modulu SEFTE – Senior friendly teacher, na němž spolupracuje řadu let s týmem lektorů Elpidy, a jímž prošly již desítky úspěšných pracovníků knihoven a dalších vzdělávacích zařízení. V loňském roce pak natočila ve spolupráci s Městskou knihovnou v Praze rozhovor k tématu Psychohygiena v knihovnách. Na základě zkušeností z mnohaleté práce s lidmi, kteří zažívají osobní krizi či procházejí zejména emočně zátěžovými situacemi, jí na podzim 2017 v nakladatelství Grada vyšla kniha přinášející nové pohledy na zvládání zátěžových a vyhořelých situací s názvem ***Jak projít životními krizemi k životním výhrám***.