

KURZY MĚKKÝCH DOVEDNOSTÍ

1. Identifikace vzdělávacího programu:

Název: Kurzy měkkých dovedností
Název projektu: Sladování pracovního a rodinného života zaměstnanců JMK a jeho PO
Číslo projektu: CZ.1.04/3.4.04/76.00192
Realizátor projektu: LUŽÁNKY - středisko volného času, Brno, Lidická 50
Termín realizace: 1. 3. 2012 - 28. 2. 2015

2. Rámcový přehled vzdělávacího programu:

Kurzy měkkých dovedností jsou jednou ze skupin kurzů, nabízených v rámci projektu zaměstnancům na rodičovské dovolené pro snadnější návrat do zaměstnání. Absolvováním potřebného vzdělávání získají zaměstnanci důležité znalosti a dovednosti, obnoví a aktualizují rozsah vědomostí. Tím se sníží jejich bariery při opětovném nástupu do zaměstnání. Kurzy přispějí k posílení sebevědomí zaměstnanců, získání užitečných informací nejen odborných, ale i z oblasti pracovní-sociální. Současně dojde také k posílení vztahu zaměstnavatel-zaměstnanec.

Nabídka kurzů měkkých dovedností byla původně stanovena podle požadavku zaměstnavatele, zahrnovala základní požadavky na okruhy, ve kterých by se mohli zaměstnanci vzdělávat. Následně však byla upravena na základě komunikace s cílovou skupinou, podle zájmu o jednotlivé kurzy a témata a také dle výběru konkrétních lektorů, o které byl dle zkušenosti z jiných projektů zájem.

Základní témata, která byla zařazena do kurzů a blíže specifikována dle aktuální potřeby, byla:

- Komunikace jako proces
- Subjektivita v komunikaci
- Chyby ve vnímání komunikace mezi lidmi
- Faktory ovlivňující profesní komunikaci
- Základní komunikační styly, komunikační nástroje
- Zásady úspěšné pracovní komunikace
- Pozadí komunikačních procesů
- Zpětná vazba ve vztahové komunikaci
- Rozbor kritických míst v komunikaci
- Konflikt a komunikace, způsoby a komunikace s náročným klientem
- Prevence a možnosti zvládnutí konfliktů (negativní a pozitivní aspekty konfliktních situací)
- Možnosti zvládnutí konfliktů, zdolávání námitek při kontaktu s klientem
- Konfliktní jedinec ve skupině
- Strategie efektivního zvládnutí nedorozumění
- Nátlak a spor
- Rozvoj kompetencí, které účastníci využívají v komunikaci s občanem
- Tvrzení versus argument, jak vytvářet argumenty
- Ovlivňování vlastních emocí
- Rozpracování zájmů a cílů zúčastněných stran
- Komunikační bariéry (kulturní, horizontální a vertikální), bariérové postoje
- Komunikační zlovyky a příčiny nedorozumění při sdělování či naslouchání
- Stereotypy a konvence
- Techniky aktivního řešení sporů

- Stres a stresová zátěž - biologická a psychická zátěž, souvislost s pyramidou potřeb, druhy stresu, rozměry stresu, signály stresu, formy reakce na stres.
- Strategie zvládnutí zátěžových situací a stresu - zaměření na problém, zvládnutí emocí, únik, obranné mechanismy, psychogenní emoční přeladění, asertivní komunikací proti stresu.
- Příklady z praxe, diskuse a odpovědi na dotazy.
- Asertivita jako komunikační styl a způsob jednání
- Pozitivní sebeprosazení, rozvoj citlivosti v sociálním styku
- Rozvoj sociální percepce, správné vnímání partnera, empatie
- Zvyšování citlivosti na neverbální projevy - řeč těla
- Typy lidského chování z hlediska sebeprosazení
- Asertivní práva člověka, pravidla a postupy, asertivní přístup ke konfliktům, řešení sporů
- Jak se bránit manipulaci
- Vyrovnávání se s kritikou, podávání kritiky, vyjádření nesouhlasu

Jedná se o výčet nabídky témat - přesná náplň jednotlivých kurzů bude upravena a aktualizována v závislosti na konkrétní skladbě skupiny a dohodě lektora s účastníky, dle jejich aktuálních potřeb a požadavků, popř. potřeb zaměstnavatele.

V rámci programu Kurzy měkkých dovedností byly připraveny a realizovány tyto kurzy:

- Tvorba mediálních příběhů - lektorka Beáta Holá
- Rozhovor s dítětem v krizové situaci - lektorka Mgr. Jarmila Krajčová
- Time management pro ženy aneb Rendez-Vous s časem - lektorka Mgr. Martina Turečková
- Komunikace a řešení konfliktů - lektorka PaedDr. Olga Medlíková
- Argumentace a přesvědčování - lektorka PaedDr. Olga Medlíková
- Nebojte se vystupovat v televizi - lektorka Tereza Fojtová
- Komunikační dovednosti aneb Komunikace pod lupou - lektorka Mgr. Alice Vašáková

Podrobněji o obsahu kurzů viz odstavec 8.

3. Forma vzdělávání a hodinová dotace:

Kurz jsou organizovány jako prezenční, jednodenní, s více lektory - odborníky na daná témata přímo z organizace. Kurzy mají rozsah 8 vyučovacích hodin.

4. Počet účastníků a upřesnění cílové skupiny:

Vzdělávací kurzy jsou určeny pro zaměstnance a zaměstnankyně na mateřské nebo rodičovské dovolené, dále vracející se do zaměstnání nebo těsně po návratu do zaměstnání. V rámci projektu byly určeny pouze pro zaměstnance Jihomoravského kraje nebo jeho příspěvkových organizací.

Kurzů měkkých dovedností jsou realizovatelné pro skupinu 10 až 15 účastníků.

5. Místo konání, materiální a technické zabezpečení:

Pro konání kurzu je obvykle dostačující klasická učebna. Na kurz Nebojte se vystupovat v televizi je nutné speciální pracoviště, v Brně je možné se domluvit na využití pracovny Katedry mediálních studií a žurnalistiky FSS MU.

V učebně je dále nutno zajistit lektorské vybavení: dataprojektor, počítač/notebook pro lektora, plátno, tabuli nebo flipchart a psací potřeby, papíry a psací potřeby pro účastníky.

6. Jmenný přehled lektorů s informacemi o odborné praxi v oboru:

Mgr. Beáta Holá

- Fakulta sociálních studií MU - psychologie, mediální studia a žurnalistika
- Psycholožka, vzdělávací kouč a projektová manažerka, média konzultantka, vedoucí „Centra vzdělávání všem“
- autorka publikace: Média tvořivě - Metodická příručka mediální výchovy

Mgr. et Mgr. Jarmila Krajčová

- Pedagogická fakulta UK v Praze (obor Biologie – Rodinná výchova).
- Fakulta sociálních studií MU v Brně (obor psychoterapeutická studia).
- psychoterapeutický výcvik v satiterapii, Základní kurz krizové intervence a kurz Telefonická krizová intervence
- od roku 2006 Modrá linka – linka důvěry nejen pro děti a mládež, pozice konzultantky telefonické krizové pomoci a internetového poradenství
- 2005 - 2014 SVČ Lužánky, pedagogická pracovnice, výukové programy pro žáky, lektor kurzů v rámci dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků a kurzu Vedení intervize

Mgr. Martina Turečková

- 1996 – 2006: Přírodovědecká a Filozofická fakulta Masarykovy univerzity Brno
- 1999 – 2003: Moravský Waldorfský seminář
- od 2001: asistentka až šéfinstruktorka a lektorka outdoorové vzdělávací firmy Outward Bound Česká cesta, zaměřená na rozvoj firem, týmů i jednotlivců
- od 2007: lektorka Timemanagementu IV. generace: pro instruktory i klienty Outward Bound – Česká cesta (bankovní sektor), zápočtové blokové semináře pro studenty FF MU, pro sborovny pedagogických pracovníků (v rámci projektu Klíč pod Prázdninovou školou Lipnice), pro mámy na rodičovské dovolené a další (otevřené kurzy pro veřejnost)

PaedDr. Olga Medlíková

- pracuje jako samostatná lektorka pro business, neziskové organizace a státní správu od roku 1996
- zaměřuje se na prezentační dovednosti, sociální dovednosti (komunikace, řešení konfliktů, vyjednávání), manažerské dovednosti, společenský a protokolární kontakt a interkulturu
- specializuje se na trénink mluvních, argumentaci, rétoriku a lektorské dovednosti
- spolupracuje s organizací Neziskovky.cz, o.p.s., kde je i členkou správní rady, je členkou Aliance lektorů a konzultantů ICN, patronkou Cosmopolitan Executive Helas Ladies Clubu
- autorka knih: Umíme to s konfliktem, Lektorské dovednosti, Úspěšná nezisková organizace, Přesvědčivá prezentace, Jak řešit konflikty s podřízenými, Umíte prezentovat? Odpověď zní ANO! a další

Tereza Fojtová

- vedoucí tiskového odboru Rektorátu Masarykovy univerzity v Brně
- poskytování centrálních služeb v oblasti mediálních vztahů
- mediální strategie, cílená prezentace v médiích, zajištění publicity MU a jejích součástí
- správa a koordinace komunikace na sociálních sítích
- příprava a realizace tiskových konferencí
- tvorba a správa časopisu MU, zpravodajského portálu MU a portálu popularizujícího vědu

Mgr. Alice Vašáková

- Filozofická fakulta UJEP v Brně (psychologii, speciální pedagogika), základní a supervizní výcvik ve Videotréningu interakcí, výcvik Umění terapie (systemický přístup)
- poradenská psycholožka v PPP Brno, školní psycholožka v ZŠ, soukromá psychoterapeutická praxe
- externí lektorka na PdF a FF MU Brno – Rozvoj komunikačních dovedností a Vedení poradenského rozhovoru (specializační studium výchovných poradců a metodiků prevence, prezenční studium sociální pedagogiky a poradenství).

7. Způsob vyhodnocení akce:

Podmínkou úspěšného ukončení kurzu je účast na kurzu v celé jeho délce. Úspěšní absolventi obdrží osvědčení o absolvování kurzu.

8. Obsah - podrobný přehled témat výuky

TVORBA MEDIÁLNÍCH PŘÍBĚHŮ / lektorka Beáta Holá

Kurz byl zaměřen na oblast marketingu a propagace organizace LUŽÁNKY - středisko volného času, náplň kurzu byla připravena dle připomínek účastníků a požadavků oddělení marketingu a propagace. Cílem bylo zlepšení dovedností zaměstnankyň, které se po návratu z RD na svou pracovní pozici budou ve své pracovní náplni setkávat s úkoly týkajícími se propagace aktivit svého oddělení či pracoviště. Konkrétně jsme se zaměřili na zvýšení atraktivnosti našich příspěvků médiím a komunikaci s nimi. Témata byla stanovena takto:

- Představení tématu, nastavení terminologie, shrnutí cílů PR
- Analýza lužáneckých titulků, dílna nápadů na konkrétní témata článků
- Tvorba poutavých titulků k psaným textům
- Minipříběhy pro sociální sítě a nová média
- Jak zjednodušit příběh, zprávu pro sociální média
- Jak zpracovat téma v příběh pro novináře
- Jak dostat svoje téma do médií
- Nastavení společné kultury příspěvků pro média a jednotné úrovně příspěvků, titulků, vyjádření, citací apod.
- Příprava a natáčení rozhlasového příspěvku pro média - dílna, analýza a definice správných postupů
- Diskuze a nápady jak zatraktivnit témata pro média a novináře

ROZHOVOR S DÍTĚTEM V KRIZOVÉ SITUACI / lektorka Mgr. Jarmila Krajčová

Pedagogičtí pracovníci ve středisku volného času se (v kroužku, na táboře apod.) mohou dostat do situace, kdy se jim dítě svěří s nepříjemnou událostí, kterou prožilo, anebo tuto skutečnost pracovník odtuší z nepřímých náznaků či neverbálních projevů dítěte. Může být právě tou osobou, které se dítě může svěřit, u níž najde oporu a porozumění, a která jej nasměruje k další, odborné pomoci. Pracovník se však může cítit zaskočen náročností situace, se kterou se běžně nesetkává. Kurz proto nabídne pracovníkům teoretické poznatky i praktický nácvik přístupu k dítěti, které se ocitlo v náročné životní situaci (jako je např. ztráta blízkého, svědek nehody, výrazná psychická nepohoda na táboře či pobytové akci, apod.). Cílem je dát účastníkům větší jistotu pro rozhovory s takovým dítětem, tak, aby byly vedeny taktně a citlivě, s ohledem na potřeby dítěte v dané situaci. Účastníci se naučí, jak situaci ustát, jak dítěti poskytnout „první psychickou pomoc“ a předejít sekundární traumatizaci dítěte. Hlavní náplní kurzu budou praktické nácviky a příklady dobré praxe.

Témata kurzu:

- 1. krize - obecná charakteristika, specifika prožívání krize u dítěte a dospívajícího, příklady možných náročných událostí v tomto věku
- 2. trauma, posttraumatická stresová porucha - obecná charakteristika, specifika prožívání traumatu u dětí
- 3. pocity, které se k náročné situaci váží, jejich projevy a práce s nimi - smutek, strach, úzkost, hněv, vztek, šok, ohromení, protest, beznaděj, zoufalství, vyrovnávání, smířování s prožitou událostí, hledání významu pro svůj život. Empatické napojení, provázení, zrcadlení, rekapitulace, parafráze, kotvení.
- 4. zásady pro rozhovor s dítětem - základní pravidla
- 5. vhodná a nevhodná slova - jak neublížit svými slovy, příklady nevhodných reakcí, ukázky vhodných
- 6. základní potřeby a jejich zabezpečení - na co nezapomenout při rozhovoru
- 7. reflektování vlastních pocitů a potřeb, vlastní duševní hygiena a sebepečce - sebeempatie, jak zachovat chladnou hlavu, jak se o sebe postarat v průběhu a po poskytnutí pomoci dítěti
- 8. možnosti další pomoci odborníků, síť následné péče - seznámení s konkrétními pracovišti, kam je možné dítě a jeho rodiče odeslat pro další pomoc

Cílem kurzu je zvýšit vnímavost a citlivost pro komunikaci s dítětem v krizové situaci, dodat pedagogickým pracovníkům více jistoty pro takové rozhovory.

Kurz bude rozvíjet zvláště dovednosti komunikační, schopnost empatie, naslouchání, sebereflexe, práce s vlastními pocity, vedení rozhovoru podle principů 4P – pozorování, pocity, potřeby, přání.

Získané kompetence - účastníci by po absolvování kurzu měli být schopni:

- Rozeznat, že se jedná u dítěte o prožívání krize
- Zachovat klid v situaci, kdy komunikují s dítětem v krizi
- Vhodně reagovat a účinně zasáhnout, aby se prožívání dítěte zklidnilo
- Vědět, jakou další pomoc dítěti a jeho rodině nabídnout

TIME MANAGEMENT PRO ŽENY aneb Rendez-Vous s časem / lektorka Mgr. Martina Turečková

Hlavní ideou je mít možnost sejít se někde za hranicemi svých běžných provozních úkolů a tam si v příjemném a bezpečném prostředí užít privilegia věnovat se zdánlivě neekonomické činnosti, sobě. Uvědomit si, kam chci v životě jít a nakročit oním směrem. Zmapovat si svoje největší „časožrouty“ a od ostatních získat inspiraci, jak je minimalizovat. Získat pár konkrétních tipů a rad, jak zacházet se svým časem, např. jak zjednodušit chod svých domácností, jak se rozhodovat, jak si správně zadávat úkoly, aby mě neděsily, apod. Nahlédnout pod pokličku Stress managementu a nabídnout dvě konkrétní podpůrné techniky z oblasti relaxace a meditace. Meditace nejenže posiluje náš imunitní systém, ale především šetří čas. I ten nejpomalejší z nás, který má před očima stále svůj cíl, je rychlejší než ten, který obrovským tempem vymetá všechny slepé uličky kolem.

- Tematické celky:

Time management I. – IV. generace.

Mapování osobní situace: co je pro mě v životě důležité a jak reálně vypadá můj den?

Rozpoznání a minimalizace časožroutů.

Tipy a rady k plánování – 7 rolí, týdenní plánování.

Meditace šetří čas.

- Klíčová slova: základní pojmy, se kterými se bude pracovat:

Já. Chronos a Kairos. Time management I. – IV. generace. Časožrouti. Life management. Biorytmy. Fly Lady. Diář. Nedělní rande. Pomalý čas. Meditace. Pacovský. Plamínek. Zen manažer.

- Rozpoznat a eliminovat svoje časožrouty
- Předat účastníkům nástroje potřebné pro pocit: Mám vše hotovo
- Předat poselství, že tvoje sny za tebe nikdo jiný nezrealizuje. Člověk je důležitější než čas.
- Představit přednosti týdenního plánování
- Představit a vyzkoušet vybrané techniky hluboké relaxace a vizualizace jako základ pro tezi: Meditace šetří čas
- Představit knihy k tématu, mít je na místě k dispozici

Rozvíjené kompetence: co se účastník kurzu naučí:

- Zdokonalí se v oblasti timemanagementu se zaměřením na celostní pohled, že „člověk je důležitější než čas“.
- Naučí se říkat „ne“ hezkou formou
- Naučí se ztišovat svoji mysl a jednou díky tomu možná objeví svoji vášeň
- Naučí se proč je důležité neodkládat věci na potom
- Naučí se, že je důležité mít pod kontrolou všechny důležité oblasti svého života
- Možná najde odvahu dát výpověď

KOMUNIKACE A ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ / lektorka PaedDr. Olga Medlíková

Interaktivní výcvikový seminář. Cílem kurzu je uvědomit si komunikační zákonitosti a jejich využití pro život, popsat cesty, jak funkčně využít nástroje neverbální komunikace. Natrénovat vhodné vyjadřování v komunikačně náročných situacích, nalézt způsoby zvládnání obtíží v komunikaci. Uvědomit si podstatu konfliktu a možnosti jeho řešení, posílit komunikační jistotu ve sporových situacích.

- Desatero úspěšné komunikace
- Základní komunikační strategie
- Chování v komunikaci
- Sktruktura sdělování
- Konflikt a jeho řešení
- Podoba konfliktu
- Dotazník stylů řešení konfliktů
- Asertivní techniky
- Trénink reakcí
- Rozlišit názory a pocity
- Mapa přístupu ke konfliktu
- Slova a vyjadřování: slabá - silná, aktivní - pasivní

ARGUMENTACE A PŘESVĚDČOVÁNÍ / lektorka PaedDr. Olga Medlíková

Interaktivní výcvikový seminář. Cílem je shrnout si klíčové prvky prezentačních dovedností potřebné pro argumentaci. Posílit schopnost zaujmout, vysvětlit a prosadit myšlenku pomocí logických i pocitových nástrojů. Procvičit argumentaci v různých situacích a vůči různým komunikačním partnerům a zvládnout přesvědčování pomocí vhodně volených slov

- Obecné zákonitosti - vůči čemu argumentujete (trojúhelník: schopnosti, vlastnosti, postoje)
- Desatero doporučení (nehodnoťte...)

- Argumentace, typy argumentů (vnější, vnitřní)
- Formy argumentace (dokazování, vyvracení)
- Způsoby (věcná, nevěcná, emocionální)
- Stavba argumentu - arg.cykklus: (téma- teze - co chci - zákl. argument - proč je to oprávněné - příběh - téma)
- Arg. rétorika: slovní rozdíly, slovní citlivost a výměny
- Řazení argumentů
- Speciální typ argumentace: persuaze neboli přesvědčování

NEBOJTE SE VYSTUPOVAT V TELEVIZI / lektorka Tereza Fojtová

Cílem kurzu je seznámit účastníky s pravidly komunikace s novináři, zejména při vystupování před mikrofonem a kamerou. Prostřednictvím nácviku konkrétních situací v reálném prostředí cvičného televizního studia a připravit účastníky na reálnou situaci vystoupení v televizi, rozhlasu, na tiskové konferenci a podobně. Záznamy z cvičení si účastníci prohlédnou a spolu s lektorem zhodnotí a rozeberou.

- Základní pravidla pro komunikaci s novináři
- Základní pojmy media relations
- Příprava, oblékání, čeho se vyvarovat
- Praktický nácvik prezentace na kameru a mikrofon, nácvik vyjádření pro TV nebo rozhlas
- Nácvik rozhovoru pro publicistický pořad
- Základy krizové komunikace
- Umění prezentace vlastních myšlenek
- Příklady z praxe

KOMUNIKAČNÍ DOVEDNOSTI aneb Komunikace pod lupou / lektorka Mgr. Alice Vašáková

Program vychází z konceptu Friedenmanna Schulze von Thuna. Zaměřuje se na obsahovou a vztahovou stránku komunikace a nabízí nástroj k rozklíčování všech – zjevných i skrytých - obsahů komunikace.

- Úvod, očekávání / Mapování představ účastníků, motivace pro účast v kurzu, obtíže v komunikaci, se kterými se setkávají v profesi i mimo ni.
- Analýza komunikace / Obsahová a vztahová stránka komunikace Seznámení s modelem čtyřstranné komunikace, která zahrnuje sebeprojev, vztah, věcný obsah a výzvy. Práce s filmovými ukázkami– analýza komunikace. Významy jednotlivých stránek komunikace.
- Připojení ke komunikačnímu partnerovi / Analýza sdělení, která k nám přicházejí. Zaměření na komunikačního partnera, naladění, příjem jeho poselství.
- Sebereflexe vlastní komunikace / Sebereflexe toho, na co jsme sami v komunikaci citliví (kterou stránku preferujeme) a co sami vysíláme k druhým.
- Praktické využití modelu / Posilování vyvážené komunikace. Strategie řešení konfliktů. Specifika komunikace s dětmi.

Absolvent vzdělávacího programu:

- Bude schopen v přicházející komunikaci identifikovat vztahovou i obsahovou složku.
- Zvýší svou citlivost a naladění na komunikačního partnera, lépe porozumí tomu, co vše mu skutečně sděluje (odkrývání možných skrytých významů).
- Bude schopen rozpoznat, ke které složce sdělení se připojit a na kterou reagovat tak, aby jeho komunikace byla efektivní a etická.
- Bude schopen základní sebereflexe, zvědomění, jaká složka komunikace u něj ve vztazích převládá.
- Tyto vědomosti mu umožní dobře komunikovat i v problémových a konfliktních situacích.