



roz**běh** mysli

OBJEDNÁVKA NA VZDĚLÁVÁNÍ

343/2024

OBJEDNATEL	
Organizace:	Město Černošice
Fakturační adresa:	Karlštejnská 259, 252 28 Černošice
IČ / DIČ:	00241121 CZ00241121
Bankovní účet:	27-388063349/0800
DODAVATEL	
Organizace:	Rozběh mysli, z.s.
Fakturační adresa:	Hlavní třída 565/77 700 08 Ostrava - Poruba
IČ / DIČ:	22724494 CZ22724494
Bankovní účet:	2300416007/2010
Kontakt:	info@rozbehmysli.cz
Telefon:	608 708 622
PŘEDMĚT OBJEDNÁVKY	
Kurz:	Emoční inteligence v práci s klienty
Typ kurzu:	prezenční, interaktivní, dvoudenní
Délka kurzu:	2 dny = 16 výukových hodin (první den dlouhý, druhý den krátký)
Termín:	17. - 18. 9. 2024 a 15.-16. 10. 2024
Čas zahájení:	9:00 hod první den (může být dohodou změněn)
Místo konání:	Praha, Václavská 12 - vhodná školící místnost zajištěná objednatelem
Počet účastníků:	15 osob
Cena:	56.000,-Kč / jeden kurz / 16 výukových hodin, celkem 112.000,-Kč
DPH:	Nepodléhá – akreditovaný kurz
Lektor:	psycholog, kouč
ZODPOVĚDNÁ OSOBA ORGANIZACE:	
Jméno, příjmení:	
Telefon:	
E-mail:	@mestocernosice.cz
Datum, podpis a razítko:	28. 2024 
Poznámka 1:	Na základě této objednávky bude objednateli zaslána zálohová faktura ve výši 50% z celkové ceny, tj. 56.000,-Kč.
Poznámka 2:	Obsah a cíle kurzu schválen v příloze – strana 2.
Poznámka 3:	Objednatel dodá jmenný seznam účastníků vč. jejich osobních údajů nejpozději týden před vlastní realizací kurzu, a to v samostatně podepsané a orazítkované příloze.

ANOTACE KURZU	
Emoční inteligence v práci s klienty	
Výstup:	Akreditované osvědčení MPSV 16 hod
Cíle:	• získat přehled, co je to emoční inteligence, z jakých dílčích kompetencí se skládá • osvojit si primární emoce a dokázat je rozpoznat jak u sebe, tak ostatních • zpřesnit odhad primárních emocí u klienta při osobním setkání či v telefonu • rozvinout schopnost pracovat motivačně s použitím pozitivních emocí • nalézt nástroje v podobě jednoduchých komunikačních technik na zvládnutí negativních emocí u klienta • získat řadu praktických tipů, jak se zachovat v emočně vypjatých situacích, aby jednání s klientem bylo vedeno konstruktivně a směřovalo k řešení typu win-win • pracovat na zdokonalování emoční inteligence ve vztahové složce s klientem • získat vlastní databanku pozitivních slov k podpoření klientů • rozeznat komunikaci na rovinu faktickou a emoční • získat praktické návody, jak vrátit komunikaci na rovinu věcnou, faktickou • naučit se vědomě zvládnout emočně vypjatou situaci
Obsah:	• definování dílčích kompetencí emoční inteligence podle Daniela Golemana • mozek a emoce - osvojení znalostí o rozdílných funkcích pravé a levé mozkové hemisféry, vliv emocí na vytváření paměťových stop • komunikační pyramida – stavění na hledání řešení typu win-win pomocí cíleného mapování potřeb klienta a pozitivního motivování • primární emoce – osvojení znalostí jejich pojmenování a významu, reakce na konkrétní situace při komunikaci či vyjednávání s klientem • pozitivní emoce – pochvala motivuje, podporuje žádoucí chování, úskali přijetí pochvaly ze strany klienta, jak těmto úskalím předcházet • technika ABC – rozvinutí další kompetence EQ – umět prožívat a autenticky vyjádřit své emoce při jednání neagresivní a příjemnou formou, aby nedošlo k emočnímu přestřelení, emoční reakce protistrany • emočně vypjaté situace – roviny konfliktu – schopnost rozeznat v komunikační situaci rovinu faktickou, emoční a rovinu hodnot • omyly prvního dojmu – seznámení s nejčastějšími chybami při analýze chování klienta, se kterým se setkáváme poprvé • emoční složky komunikace – ovlivňování emocemi, využívání paraverbální a neverbální složky, technika zrcadlení • emoční typologie – rozpoznání základních emočních typů, emočních reakcí, zvládnutí reakcí na chování klienta, který je pod tlakem či ve stresu • praktické nácviky v průběhu celého kurzu používáme nácviky, kdy účastník uvádí příklady ze své vlastní praxe