



Komunikace jako metoda při řešení problémových situací s klienty

Klient neklidný, plačící, manipulativní, agresivní - příklady vhodné komunikace.

AKREDITOVANÝ 8 hodinový KURZ pro pracovníky v sociálních službách

Obsahem je zdůraznění komunikačních složek, které mohou pracovníkům pomoci při jejich práci i seznam častých chyb a omylů, kterých se pracovníci v komunikaci s klienty dopouštějí.

Cílové kompetence:

Účastník získá přehled o účinných složkách komunikace, v rámci praktických cvičení si může vyzkoušet způsoby efektivní komunikace v různých situacích s klienty. Seznámí se s typickými chybami v komunikaci i způsoby, jak těmto chybám předejít.

Obsah:

Problémového chování klienta - nejčastější zdroje problémového chování, návrhy řešení a možnosti jejich předcházení.

Klient neklidný, plačící, manipulativní, agresivní - příklady vhodné komunikace.

Agrese jako jeden ze způsobů komunikace klienta.

Typické omyly a chyby v komunikaci - návrhy účinné komunikace v jednotlivých situacích s klienty.

Příklady z praxe účastníků, řešení konkrétních situací.

Termín : středa – **8. září 2021**, od 9 do 15:00 hodin

Místo konání : Učebna JVN, Palackého nám.175, Uherské Hradiště

Zálohová platba : **1.300 Kč/osobu**, osvobozeno od DPH

Skupina do 20 účastníků 12000 Kč. Nemusíte cestovat, školení uskutečníme u vás.

PŘIHLÁŠKA :

www.jvn.cz

e-mailem jvn@jvn.cz

mobil: 604914621



Inspirujte se dalšími možnostmi témat z naší nabídky /pro pracovníky v sociálních službách/

- **PROBLEMATICKÉ OBLASTI V JEDNÁNÍ S PŘÍBUZNÝMI KLIENTŮ SOCIÁLNÍ SLUŽBY**
 - Nejčastější problematické situace při jednání pracovníků sociálních služeb s příbuznými klientů (nespolupráce, nepřiměřené požadavky na péči, požadavky v rozporu s potřebami a přáním klienta, opovržení, agrese, aj.)
 - Nastavení komunikace a zásady při jednání s příbuznými, nácvik rozhovorů.
- **OBTÍŽE V PROCESU INDIVIDUÁLNÍHO PLÁNOVÁNÍ**
 - Princip a význam individuálního plánování pro klienta sociální služby.
 - Proces individuálního plánování s nekomunikujícím klientem, s klientem nespolupracujícím.
 - Úskalí při sestavování individuálních plánů, časté omyly, příklady z praxe.
- **INFEKČNÍ ONEMOCNĚNÍ V ZAŘÍZENÍCH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB**
 - Určeno pro nezdravotnický personál.
 - Infekční onemocnění v prostředí sociálních služeb.
 - Základní hygienicko – epidemiologická opatření. Častá pochybení v praxi.
 - Doporučený způsob komunikace pracovníků s nemocným klientem, příbuznými klienta a ostatními klienty.
- **ETIKA A LIDSKÝ PŘÍSTUP V KAŽDODENNÍ PRÁCI PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**
 - Princip sociální služby, význam etického a lidského přístupu ke klientům, častá pochybení pracovníků (absence lidského přístupu při provádění běžných úkonů péče, „stereotypní“ poskytování péče, příklady nevhodné komunikace s klienty, apod.).
 - Etika v pracovním kolektivu, komunikace týmu.
- **ÚSKALÍ PRACOVNÍHO KOLEKTIVU V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**
 - Nepostradatelnost spolupracujícího týmu a jeho význam při sociální práci s klienty.
 - Problematické oblasti spolupráce a typické nevhodné chování některých pracovníků v týmu (zesměšňování, ponižování, manipulace aj.).
 - Modelové situace a praktická cvičení zaměřena na způsoby jednání s takovými kolegy.
- **PROBLEMATIKA ZÁVISLOSTI KLIENTA NA SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ**
 - Příklady klientů závislých na sociální službě, možné příčiny a jejich typické projevy chování.
 - Vybrané preventivní postupy závislosti klienta na sociální službě.
 - Specifika přístupu a poskytování sociální služby ke klientům, kteří se stali závislými na sociální službě.
- **SPECIFIKA SOCIÁLNÍ PRÁCE S OSOBAMI S DEMENCÍ**
 - Demence, základní pojmy. Specifické chování osoby s demencí, vhodné přístupy, časté obtížné situace s těmito klienty z praxe.
 - Agresivní chování. Reakce pracovníků na agresi klienta.
 - Aktivizace a specifika individuálního plánování s osobami s demencí.

- **AKTIVIZAČNÍ TECHNIKY V PŘÍMÉ OBSLUŽNÉ PÉČI**
 - Význam a nepostradatelnost aktivizace klientů při poskytování sociální služby.
 - Příklady aktivizačních technik, aktivizace klientů se sníženou mobilitou.
 - Způsoby, jak skloubit každodenní práci pracovníka v přímé péči s aktivizací klientů. Příklady z praxe.
- **UŽITÍ METOD A MODERNÍCH POSTUPŮ PŘI PRÁCI SE SENIORY**
 - Uplatnění Montessori principů při práci se seniory.
 - Reminiscenční terapie a význam smyslové aktivizace seniorů.
 - Přístup Bon appetit a jeho uplatnění v praxi.
 - Prvky bazální stimulace v péči o seniory.
- **PRAKTICKÁ ASERTIVITA A EFEKTIVNÍ KOMUNIKACE**
 - Základní komunikační dovednosti, asertivní techniky, způsoby efektivní komunikace. Časté chyby a omyly.
 - Návčik komunikace s problémovými klienty, komunikace v týmu.
- **POHLED NA PRÁVA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**
 - Oblasti možného porušení práv při poskytování sociální služby.
 - Předcházení porušování práv. Řešení situací možného porušení práv. Střety zájmů.
- **ZÁKLADY PRÁCE S KLIENTEM S RIZIKEM AGRESE ZA POMOCI ŠETRNÉ SEBEOBHRANY**
 - Agrese, problémové chování klientů, možné příčiny.
 - Způsoby komunikace a postupy při zvládnání klienta s agresivními projevy.
 - Techniky šetrné sebeobrany. Praktický návčik.
- **LIDSKÁ PRÁVA A ČASTÉ OMYLY V POBYTOVÝCH SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**
 - Poskytování sociální služby a základní lidská práva klientů. Lidský přístup ke klientům, podpora jejich autonomie.
 - Častá pochybení a zažité nešvary pracovníků v pobytových službách. Příklady z praxe a kontrol veřejného ochránce práv.
- **ROLE VEDOUČÍHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH (1. ČÁST)**
 - Základy řízení lidí.
 - Pracovní kolektiv, specifika vedení pracovníků v sociálních službách.
 - Fungující tým, vedení týmu.
 - Kontrolní procesy v prostředí sociálních služeb.
- **ROLE VEDOUČÍHO PRACOVNÍKA V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH (2. ČÁST)**
 - Navazující vzdělávací program.
 - Hodnocení pracovníků, jeho význam a návaznost na odměňování pracovníků. Návčik hodnotícího pohovoru.
 - Motivace pracovníků v sociálních službách.
 - Timemanagement vedoucího pracovníka.
- **KVALIFIKAČNÍ KURZ PRO PRACOVNÍKY V SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH**