

Jednání s agresivním klientem a prevence agresivity

Akreditace Ministerstva vnitra České republiky
Akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí

Parametry kurzu

Místo Sokolovská 215, Praha-Vysočany
zastávka Vysočanská, Nádraží Vysočany
parkování v NC Fénix

Lektoři MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D.
PaedDr. Mgr. Věra Facová

Termín 25. června 2020, 9.00 - 15.00

Cena 1 990 Kč (Pro úředníky ÚSC osvobozeno od DPH, pro ostatní plus DPH 21 %)

Pracovníci pomáhajících profesí (policisté, úředníci, pedagogové, zdravotníci a další) mohou být konfrontováni s projevy agrese slovní i brachiální. Je třeba si uvědomit, že některé formy agrese jsou zcela přirozené a v určitém kontextu se objeví u velké části lidí (a lze jim tedy vhodnými opatřeními předejít). Při jednání s lidmi je potřeba tendence k agresivním projevům odhalit co nejdříve a udělat maximum pro eliminaci a snížení rozvoje agresivního chování a jeho dopadů aplikací vhodných postupů. Zároveň je třeba znát a v projevu druhé strany rozpoznat znaky, kdy se agrese nedá zvládnout pouze psychologickými prostředky a je třeba jednat úderně s cílem ochránit majetek či zdraví a život/životy. Současně je vhodné vycházet ze sebepoznání ve smyslu vědět, jak jsem na tom s ovládním, projevy či zvládním agrese já sám/sama. Lektoři vycházejí z dlouholeté praxe na poli psychologie, psychiatrie a supervize.

Cíle kurzu

Cílem semináře je definovat pojmy agrese, agresivita, agresivní klient a vymezit a zmapovat základní dělení, zdroje a projevy agrese a agresivního chování, odlišit fyziologické a patologické formy a naučit se na ně reagovat. Vhodné je posoudit, kdy je vhodné či nutné spolupracovat se zdravotníky, neboť některé agresivní projevy vycházejí z psychopatologického stavu či vlivu psychoaktivních látek (a pak je zapojení zdravotnické péče na místě). Součástí programu je nácvik vhodných strategií a diskuse nad případy z praxe účastníků. V modelových příkladech budou mít účastníci možnost vyzkoušet si vhodné způsoby reakcí.

- úvod, přivítání, představení a vzájemné seznámení, vymezení organizace a programu, definice základních pojmů (jako je agrese, agresivita, zvládání agrese) a cílů programu, zohlednění očekávání, popř. konkrétních případů agresivního jednání z praxe jednotlivých účastníků
- vymezení a formy agrese a agresivity, agrese fyziologická a patologická, verbální a brachiální, agrese směrem zaměřená ven, souvislosti s věkem, pohlavím, psychickým stavem a působením psychoaktivních látek
- agrese zaměřená dovnitř – sebepoškození, sebepoškozování, sebevražedný pokus a sebevražda, základní vymezení, znaky a formy, kompetence k řešení, první a následné kroky
- role posílení těch pozitivních ve smyslu zdravého sebeprosazení, potřeby ustát projevy excitovaných emocí, agrese i neadekvátního chování a udržet profesionální formu a obsah jednání, zohlednění otázky rolí ve skupině (v oblasti profesní, rodinné i volnočasové) a rolí v rámci interakčního modelu, které mohou agresivní projevy potencovat či naopak tlumit
- možnosti a meze prevence agresivního jednání (poskytnutí fyzických a sociálních opor, eliminace konfliktu apod.), základy profesionálního jednání s agresivním člověkem (princip vyjednávání, nereagování na emoční projev, role empatie, ocenění, pochopení, vedení člověka v krizi apod.), sebeovládání, ventilace vlastních pocitů, řešení vnitřních konfliktů při práci s agresory
- uzavření akce – diskuse, dotazy, zpětná vazba a hodnocení účastníky

Lektoři kurzu

PaDr. Mgr. Věra Facová

psycholožka, psychoterapeutka, supervizorka a lektorka s dlouholetou praxí, spoluautorka několika publikací, spolupracuje s UP v Olomouci a věnuje se práci pro příspěvkové a neziskové organizace, úřady, městskou policii, práci s lidmi v krizi apod. Má zkušenost s manažerskou pozicí, včetně vedení a organizace řady projektů.

MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D.

lékař s praxí psychiatra a neurologa, psycholog, psychoterapeut, supervizor, lektor, autor několika publikací, činný v rámci UP v Olomouci. Má zkušenost s manažerskou pozicí (pracoval mimo jiné jako ředitel krajské pedagogicko-psychologické poradny). Spolupracuje s Dr. Facovou v dvojici lektorů/supervizorů/psychoterapeutů.