

KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ S PROBLÉMOVÝM KLIENTEM

Akreditace Ministerstva vnitra České republiky

Parametry kurzu

Místo NBC Office, 28. října 61, 702 00 Ostrava

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

Termín 3. listopadu 2020, 9.00 - 15.00

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

Praxe pomáhajících profesí (úředníci, policisté, pedagogové, zdravotníci a další) klade vysoké nároky na komunikační zdatnost. Prakticky se nelze vyhnout konfliktním a problémovým situacím. Umění vyjednávat, řešit konflikty, usměrňovat či facilitovat komunikaci žádoucím směrem se zachováním profesionality i lidskosti je téma nadmíru potřebné a užitečné.

Cíle kurzu

Cílem semináře je objasnit základní pojmy (jako je konflikt, problémový klient, profesionální jednání) a seznámit se zásadami efektivní komunikace s problémovým klientem a pravidly vyladování konfliktů s maximálním posílením praktické aplikace do praxe účastníků. Součástí je práce na rozvoji pozitivních osobnostních vlastností a komunikačních stylů účastníků. Po krátkém teoretickém úvodu následuje praktická část s možností nácviku a následné supervize jednání a komunikace. Lektoři s dlouholetou zkušeností v oblasti psychologie předvedou příklady problémového a konfliktního jednání tak, aby si účastníci mohli přímo v rámci semináře vyzkoušet vhodné způsoby jednání a reakce na ně. Nedílnou součástí je i diskuse a reflexe konkrétních témat a případů jednotlivých účastníků.

Obsah kurzu

- úvod, přivítání, představení a vzájemné seznámení, vymezení organizace a programu, definice základních pojmů (jako problémový klient, konflikt, profesionální jednání s problémovým klientem) a cílů programu, zohlednění očekávání, popř. konkrétních případů problémových klientů jednotlivých účastníků
- vymezení problémového a konfliktního chování u klienta či kolegy a možných cílů všech stran v rámci komunikace, vymezení obecně možných a nejvhodnějších – profesionálně-asertivních způsobů reakce na problémové a konfliktní chování s ohledem na potřebu vedení klienta, dohodu s klientem, podřízení se klientovi
- poznání a rozbor preferovaných způsobů jednání v konfliktu vyplývající z osobnostních dispozic, profesní zkušenosti a pozice účastníků, vliv a role vlastního očekávání, délky profesní zkušenosti praxe, pohlaví, věku a únavy na jednání v problémové situaci, část kombinující teorii a sebepoznání, součástí je i diskuse
- nejčastěji se vyskytující problematické osoby v rámci osobnostních poruch a zásady jednání s nimi (zejména osoby s rysy histrionskými, narcistickými, pasivně agresivními, emočně nestabilními, anankastickými, paranoidními apod.), praktická ukázka hlavních rysů uvedených typů klientů a doporučené postupy jednání s nimi, část kombinující teorii, praktické aplikace a nácvik, součástí je i diskuse nad případy a tématy přinesenými účastníky
- doporučené postupy profesního zvládnutí konfliktní situace s cílem vyladit konflikt a zůstat profesionálně-lidským, zisky a ztráty v jednání s klientem, role empatie, reakce na oprávněnou a neoprávněnou kritiku, vulgarismy a manipulativní chování, vliv kompetencí a profesní pozice v rámci hierarchie organizace, část kombinující teorii, praktické aplikace a nácvik, součástí je i diskuse nad případy a tématy přinesenými účastníky
- 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.