

## KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ S PROBLÉMOVÝM KLIENTEM

**Akreditace Ministerstva vnitra České republiky**  
**Akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí**

### Parametry kurzu

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

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

**Termín** 5. 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.