

JAK SE DOMLUVIT S KLIENTEM? ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Časová dotace 8 hodin

Akreditace MPSV č.: **A2022/0665-SP/PC**

Seminář praktickým a využitelným způsobem provede účastníky základy efektivní a konstruktivní komunikace s klienty především na základě ukázek z práce s klientem. Ukáže účastníkům, jak a proč rozlišovat mezi přebíráním kontroly nad klientem a nabízením spolupráce (pomoci) klientovi. Na příkladech rovněž vysvětlí principy přístupu zaměřeného na řešení. Nabídne účastníkům takový pohled na práci s klientem, který bude respektující pro obě strany a přivede je k většímu sebevědomí z profesionálně odváděné práce a rovněž jim jejich práci velmi usnadní. Díky tomuto způsobu práce a „jinému“ přemýšlení o problému se účastníci zorientují v tom, jak s problémem zacházet tak, aby pro ně bylo v jejich profesi co nejméně situací problémových. Kurz je dále zaměřen na takové vedení rozhovoru a používání takových otázek, které účastníkům umožní dostat se efektivně k požadovanému cíli, lépe rozpoznat potřeby klientů a jejich skutečná přání a osobní cíle a poskytovat klientovi optimální podporu. Ukáže, jak pracovat s rozdílnými očekáváními rodiny a klientů. Správně vedená profesionální komunikace pomůže účastníkům udržet si hranice profesionální a osobní, a tím být užitečnější pro klienty a lépe chránit sami sebe před syndromem vyhoření.

Cílové skupiny:

Sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách

Cílové kompetence:

1. Orientuje se v základních principech rozlišování pomoci a kontroly jako důležité metody práce s klientem a chápe praktický význam tohoto rozlišování
2. Prostřednictvím pochopení základů přístupu orientovaného na řešení umí lépe zacházet s problémem klienta
3. Uvědomuje si jedinečný svět klienta a své postavení v tomto světě
4. Orientuje se v takovém vedení profesionálního rozhovoru, které ho lépe dovede k požadovanému cíli
5. Efektivněji zjišťuje potřeby klienta, má základní výbavu k práci s rozdílnými očekáváními rodiny a klienta
6. Má základní dovednosti k uplatňování profesionálního rozhovoru v praxi
7. Orientuje se v rozlišování základních pracovních témat (zakázka, stížnost, návštěva) a chápe praktický dopad tohoto rozlišování

Platnost akreditace do 5. 8. 2026

Mgr. Marcela Hauke, 734 495 043, marcela.hauke@seznam.cz

<http://marcela.hauke.cz/>