

JAK SE DOMLUVIT S KLIENTEM? ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Časová dotace 8 hodin

Akreditace MPSV č.: **A2026/0531-SP/PC/VP**

Kurz je zaměřen na rozvoj profesionální komunikace s klientem v sociálních službách. Účastníci se praktickým způsobem seznámí se základními principy vedení rozhovoru, které podporují spolupráci s klientem namísto přebírání kontroly nad jeho situací.

Kurz se věnuje rozlišování mezi pomocí a kontrolou, vymezení hranic profesionální role a porozumění tomu, jak jazyk pracovníka ovlivňuje průběh spolupráce. Účastníci si osvojí základní principy přístupu zaměřeného na řešení a naučí se formulovat otázky podporující hledání zdrojů, výjimek a osobních cílů klienta.

Součástí kurzu je práce s kazuistikami a modelovými situacemi, které umožní účastníkům vyzkoušet si vedení rozhovoru v bezpečném prostředí a reflektovat vlastní komunikační styl. Kurz dále nabízí nástroje pro práci s rozdílnými očekáváními klienta a jeho rodiny a podporuje schopnost pracovníka udržet si profesní hranice.

Absolvent kurzu získá základní výbavu pro vedení respektujícího a strukturovaného rozhovoru, který napomáhá lepšímu rozpoznání potřeb klienta a přispívá k prevenci vyhoření pracovníků.

Cílové skupiny: Sociální pracovníci, pracovníci v sociálních službách, vedoucí pracovníci

Cílové kompetence:

1. Orientuje se v základním rozlišování mezi pomocí a kontrolou v práci s klientem a chápe význam tohoto rozlišování pro profesionální praxi.
2. Rozumí základním principům přístupu zaměřeného na řešení a dokáže popsat jejich význam při vedení rozhovoru s klientem.
3. Orientuje se ve struktuře profesionálního rozhovoru (otevření, aktivní naslouchání, dojednávání, ukončení) a uvědomuje si roli pracovníka v jednotlivých fázích.
4. Uvědomuje si vliv jazyka, komunikačních zátarasů a vlastních předpokladů na průběh spolupráce s klientem.
5. Rozpozná základní pracovní témata (zakázka, stížnost, návštěva) a chápe jejich praktický dopad na vedení rozhovoru.
6. Má základní přehled o možnostech práce s rozdílnými očekáváními klienta a rodiny a uvědomuje si význam vymezení profesních hranic.
7. Reflektuje vlastní komunikační styl a jeho vliv na vztah s klientem.

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

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