



## Zátťažová komunikácia s klientom a rodinným príslušníkom

*Pozvánka na vzdelávací kurz*

Práca v zariadeniach sociálnych služieb patrí z hľadiska emočnej záťaže zamestnancov k najťažším. Okrem toho, že je fyzicky náročná, zamestnanci pracujú s klientmi, ktorí sa ocitli v náročnej životnej situácii odkázanosti, vyvolanej vekom, chorobou alebo inou nepriaznivou udalosťou. Sprievodným znakom tejto situácie je zvýšená citlivosť klientov a ich príbuzných na úroveň komunikácie, očakávanie nadštandardného vnímania a pochopenia tejto situácie zo strany personálu, ktorý je naopak často dlhodobo vystavený stresujúcim podmienkam vyvolaným náročnosťou práce, čo vedie k nezavinenej zníženej citlivosti na niektoré situácie a zbytočným konfliktom.

Zamestnávateľia majú objektívne obmedzený priestor na odstránenie záťaže a zlepšenie podmienok pre prácu zamestnancov. Predchádzať konfliktom však môže pomôcť aj zlepšenie komunikácie medzi zamestnancami a klientmi a ich rodinnými príslušníkmi. Vzdelávanie pracovníkov zariadení sociálnych služieb je finančne nenáročným a vo väčšine prípadov efektívnym riešením .

**Cieľ vzdelávania :** zlepšenie úrovne komunikácie opatrovateľov a pracovníkov zariadení sociálnych služieb s klientmi a ich rodinnými príslušníkmi, získanie komunikačných techník na zvládanie záťažovej komunikácie, tréning riešenia konfliktov na príkladoch z praxe.

**Cieľová skupina :** program je určený pracovníkom v zariadeniach sociálnych služieb, ktorí sú v priamom styku s klientom a rodinnými príslušníkmi.

**Organizácia vzdelávania :** vzdelávanie je **dvojdňové**, bude prebiehať v dvoch alternatívnych termínoch A a B. Zaujímavci o vzdelávanie sa môžu prihlásiť do skupiny A alebo B, podľa toho, o ktorý termín majú záujem.

**Termíny vzdelávania:**

- skupina A: 11.9.2018 a 25.9.2018
- skupina B: 12.9.2018 a 26.9.2018

**Miesto konania vzdelávania:** NO VIATICUS, Prokopova 15, Bratislava 851 01

### Obsah vzdelávania

#### 1. blok: Zátťažová komunikácia

(1 vyučovací deň)

**Lektorka:** PhDr. Adela Makovinská

- Ako ja komunikujem, aký typ komunikácie prevažuje u mňa, typológia osobnosti
- Ako komunikujú pacienti a čo od ktorého očakávať - typológia pacientov
- Emócie v komunikácii - sociálna komunikácia, zvládanie vlastných emócií
- Manipulačné techniky – manipulačné taktiky, rozpoznávanie manipulácií v komunikácii
- Precvičenie na príkladoch – hra



## 2. blok: Aseratívne kontramaniipulačné techniky a riešenie konfliktov (1 vyučovací deň)

**Lektorka:** PhDr. Adela Makovinská

- **Asertivita, aseratívne kontramaniipulačné techniky**
- **Konflikt – typy konfliktov**
- **Techniky aktívneho počúvania v komunikácii, a ako ich používať v záťažovej komunikácii**
  - prijatie
  - podnecovanie
  - parafrázovanie
  - sumarizácia
  - uznanie a ocenenie
- **Techniky aseratívneho zvládania konfliktu**
  - prijatie – otvorenie
  - odrážanie
  - odvedenie útoku
  - jednanie o kompromise, opakovanie
  - selektívne ignorovanie – obkročenie v komunikácií
- **Praktické cvičenia - riešenie prípadov z praxe účastníkov**

### Iné informácie:

**Termín** uzavretia prihlášok na toto vzdelávanie je **7.9.2018**.

Počet účastníkov v každej skupine je limitovaný na 12 osôb.

**Účastnícky poplatok** pre obidva bloky je **210,- EUR**. V cene sú zahrnuté študijné materiály a občerstvenie. V cene nie je zahrnutý obed.

Podrobné informácie nájdete na [www.viaticus.sk](http://www.viaticus.sk)