



# Strategie komunikace a základy zvládnání konfliktů u klientů sociálních zařízení

Akreditace MPSV ČR: 2015/1244-PC/SP/VP/PP

8 výukových hodin

## Anotace

- Seminář seznámí účastníky z řad pracovníků sociálních služeb se strategiemi v komunikaci a se základy zvládnání konfliktních situací s problémovými klienty sociálních služeb. Kurz se bude zabývat obecnými podmínkami komunikace, komunikačními procesy, dále s jednotlivými formami komunikace, s bariérami bránící komunikaci a s nejčastějšími chybami při komunikaci s klienty sociálních služeb. Budou stručně a obecně seznámeni se strategiemi komunikace s klienty se specifickými potřebami (jako např. s agresivními klienty, s klienty s úzkostmi, labilními, depresivními klienty a také s klienty se smyslovým postižením). Důraz bude také kladen na rozpoznávání manipulativního chování v komunikaci s klienty sociálních služeb. Seminář poskytne informace o zásadách úspěšné komunikace s klienty i s jejich rodinami. Součástí semináře budou i praktická cvičení s názornými příklady.

## Osnova

- Komunikace, komunikační proces, formy komunikace a komunikační bariéry
- Strategie nedirektivního přístupu v komunikaci
- Strategie komunikace s klienty se specifickými potřebami
- Strategie komunikace se smyslově postiženými klienty
- Základní komunikační dovednosti - Zásady úspěšné komunikace s klientem a rodinou klienta
- Komunikace v sociální oblasti - rozhovor zaměřený na zlepšení psychiky klientů
- Zvládnání konfliktních situací
- Kasuistiky, praktický nácvik, diskuse