

KOMUNIKACE A JEDNÁNÍ S OSOBAMI S PROBLÉMOVÝM CHOVÁNÍM



PODROBNÁ ANOTACE KURZU

Školení splňuje podmínky průběžného zdělávání dle zákona o úřednících ÚSC

Akreditace Ministerstva práce a sociálních věcí - A2024/0986-SP/PC/PP/VP

MÍSTO

Mlýnská 2353/12, 702 00 Ostrava - Moravská Ostrava

TERMÍN

12. února 2026 , 9:00 – 15:30 (8 vyučovacích hodin)

LEKTOR

MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D.

PaedDr. Mgr. Věra Facová

CENA

3.190,- Kč bez DPH (pro úředníky ÚSC a zaměstnance v sociálních službách osvobozeno od DPH, pro ostatní účastníky 3.860,- Kč vč. DPH)

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 vyřadování 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.

Dotazy a podněty korigující oblastí, na něž by měl být seminář především zaměřen, lze posílat (max. 3 pracovní dny před konáním semináře) na kontaktní e-mail: info@kolumbuspm.cz.

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 Univerzity Palackého 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.