

ROZVOJ KOMUNIKAČNÝCH ZRUČNOSTÍ V KONTAKTE S KLIENTOM

Pre koho je vzdelávanie určené

Vzdelávací program je určený **pre zamestnancov referátu prvého kontaktu oddelení hmotnej núdze, náhradného výživného a štátnych sociálnych dávok úradov práce, sociálnych vecí a rodiny, projektových zamestnancov (NP Inovácia v poskytovaní pomoci osobám ohrozeným chudobou alebo sociálnym vylúčením) a zamestnancov aktivačných centier**. Účastníci vzdelávacieho programu získajú vedomosti a praktické zručnosti potrebné na zvládanie nevhodných prejavov správania klientov a vlastných škodlivých vzorcov správania pri styku s klientom. Po absolvovaní účastníci budú schopní identifikovať typy nevhodného správania, chápať ich príčiny, vhodne reagovať v záťažových situáciách a uplatňovať preventívne stratégie pri prevencii eskalácie konfliktov.

Obsah vzdelávania

- **Základné východiská** (definícia a druhy nevhodného správania, faktory ovplyvňujúce správanie klientov napr. psychické, sociálne, kultúrne)
- **Psychologické aspekty správania** (frustrácia, agresia, manipulácia, pasivita, ironizácia, rizikové skupiny klientov)
- **Komunikačné techniky pri zvládaní nevhodných prejavov** (asertívna komunikácia, empatické a deeskalačné techniky, aktívne počúvanie)
- **Metódy a stratégie zvládania správania** (preventívne opatrenia, zvládanie frustrovaného, agresívneho, manipulatívneho a pasívneho klienta)
- **Etický kódex štátneho zamestnanca**

Forma vzdelávania

Prednáška, diskusia, modelové situácie, nácvik rolí, analýza, prípadové štúdie

Rozsah: 2 dni / 13 hodín

Forma vzdelávania: prezenčná/ prezenčná online

Miesto vzdelávania

Vzdelávacie stredisko MPSVR SR - Meander, Rekreačná 429, Tatranská Štrba

Prečo sa prihlásiť

- ✓ Získate aktuálne poznatky a prehľad o problematike komunikácie
- ✓ Naučíte sa efektívne komunikovať s klientom v náročných situáciách
- ✓ Precvičíte si praktické riešenie modelových prípadov
- ✓ Posilníte svoju odbornú istotu a profesionalitu
- ✓ Získate certifikát o absolvovaní vzdelávania

Vzdelávaciu aktivitu realizuje **Inštitút pre výskum práce a rodiny** v rámci **Národného projektu „Podpora a profesionalita odborných kapacít v oblasti sociálneho začlenenia.“**