

# KOMUNIKACE NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY

Akreditovaný kurz v rozsahu 8 hodin

Kurz je primárně určen pro pracovníky sociálních služeb. Na kurzu si ukážeme praktické postupy, jak v sociálních organizacích komunikovat emočně nepříjemné zprávy, jakými jsou například různé druhy organizačních a personálních změn, sdělování kritiky a chyby svým kolegům či klientům a veškerá komunikace s klienty a jejich rodinnými příslušníky (stěhování do nového pokoje, nová pravidla pobytu, zhoršení zdravotního stavu, oznámení nepříjemné zprávy rodině apod.). Zdůrazníme si, na co v jednání a v komunikaci nezapomenout, aby příjemce negativní zprávy rozhovor zbytečně nezranil, a jak se vyhnout jeho akutní stresové reakci. Komplexně si odkryjeme jednotlivé faktory, které mohou ovlivnit prožívání příjemce negativní zprávy. Objasníme si význam charakteru, postojů, sebehodnoty a sebevědomí v komunikaci nepříjemné zprávy u pracovníků sociálních služeb. Celkový přínos kurzu spočívá především k posílení sociálně-emočních kompetencí pracovníků sociální služby, s důrazem na posílení komunikačního sebevědomí v emočně zátěžových situacích v organizacích poskytujících sociální služby s cílem u nich předejít rozvoji syndromu vyhoření.

## OBSAH KURZU

- Úvod do komunikace nepříjemné zprávy.
- Prožívání při komunikaci nepříjemné zprávy. Sebehodnota a přijímání negativní zprávy.
- Praktický nácvik komunikace emočně nepříjemné zprávy.
- Komunikační techniky sdělování nepříjemných zpráv.
- Praktický nácvik komunikace emočně nepříjemné zprávy
- Charakter a postoje v kontextu sdělování nepříjemných zpráv. Komunikace negativní zprávy a dlouhodobý vztah.
- Doporučené jednání při komunikaci nepříjemné zprávy. Příprava podmínek.

## DALŠÍ INFORMACE

### Cílová skupina

pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, zdravotnický pracovník

### Cena

pro členy APSS ČR - 1 490 Kč za osobu  
pro nečleny APSS ČR - 1 990 Kč

Na semináři je pro Vás připraveno občerstvení.

Více kurzů najdete na [www.institutvzdelavani.cz](http://www.institutvzdelavani.cz) v záložce Otevřené kurzy.



## INFORMACE

### KDY

- 29. 10. 2024
- 9.00 - 15.30 hodin

### KDE

- Unie zaměstnavatelských svazů ČR, 3.patro
- Na Pankráci 26, 140 00 Praha 4

### LEKTOR/KA

- Mgr. Michal Žmolík



**INSTITUT  
VZDĚLÁVÁNÍ**

APSS ČR

Vančurova 2904, 390 01 Tábor  
Tel. 724 940 126  
E-mail: [institut@apsscr.cz](mailto:institut@apsscr.cz)

[www.institutvzdelavani.cz](http://www.institutvzdelavani.cz)