



WEBINÁŘ

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.

Cílová skupina

pracovník v sociálních službách, sociální pracovník, vedoucí pracovník

Cena

pro členy APSS ČR - 1290 Kč za osobu
pro nečleny APSS ČR - 1790 Kč za osobu

Více kurzů najdete na www.institutvzdelavani.cz v záložce Otevřené kurzy.



INFORMACE

KDY

- 12. listopadu 2024
- 8.00 - 14.30 hodin

KDE

- online, Microsoft Teams
- povinná kamera a mikrofon

LEKTOR/KA

- Mgr. Michal Žmolík



**INSTITUT
VZDĚLÁVÁNÍ
APSS ČR**

Vančurova 2904, 390 01 Tábor
Tel. 724 940 126
E-mail: institut@apsscr.cz

www.institutvzdelavani.cz