

**VZDĚLÁVACÍ KURZY V MĚKKÝCH A MANAŽERSKÝCH DOVEDNOSTECH + ODBORNÉ KURZY**

Označení kurzu	NÁZEV KURZU / OBOROVÉ ZAŘAZENÍ	délka kurzu v hodinách	Počet kurzů (max. 12 osob v kurzu)	Místo realizace KRAJ	Tématické zaměření kurzu
1	<b>Vyjednávání a argumentace</b>	8	2	Ústecký Moravskoslezský	Podstata efektivit (význam, přínosy); Podstata komunikace (proces, komplex, funkce komunikace); Reflexe zkušeností s profesionální komunikací účastníků ; Problematizace určení efektivit komunikace a cesty k zefektivnění pomáhající komunikace
2	<b>Asertivní jednání</b>	8	1	Ústecký	Úvod do tématu, vyjasnění základního pojmosloví; Komunikace a její správné schéma; Asertivita jako nástroj komunikace; Druhy verbálního chování při komunikaci; Druhy neverbálního chování při komunikaci; Čím se vyznačuje asertivita; Základní asertivní práva; Techniky asertivity; Jak se chovat asertivně
3	<b>Efektivní komunikace</b>	8	1	Ústecký	Komunikace verbální a neverbální a co ji ovlivňuje; „Body language“ - jak číst řeč těla - soulad mluvené řeči a řeči těla - komunikační nešvary; Slovní komunikace - klíčové kompetence (znát potřeby partnera v komun., aj.); Otázky - druhy - kladení otázek; Vedení rozhovoru - direktivní vs. nedirektivní; Pravidla funkční komunikace (efektivita, participace, sdílení, aj.), komunikační stopky; Rozvoj komunikačních dovedností - aktivní naslouchání. Pravidla a stupně aktivního naslouchání; Způsoby neprofesionálního jednání s klientem; Profesionální komunikace - zrcadlení, přerámování výroků, parafráze, vyjasňování, zpětná vazba, aj.
6	<b>Hodnocení zaměstnanců</b>	8	1	Moravskoslezský	Proč je hodnocení a motivace pracovníků v sociálních službách jiné, než v podnikatelské sféře?; Proč musíme hodnotit a motivovat své zaměstnance (legislativní rámec)?; Jak použít hodnocení a motivaci jako efektivní manažerský nástroj pro vedení lidí
7	<b>Komunikace v obtížných situacích</b>	8	2	Jihočeský Moravskoslezský	Základní komunikační dovednosti při komunikaci v obtížných situacích - lidé agresivní, plačící, manipulativní. Hranice pracovníka; Principy a zásady a úspěšné komunikace - čím a jak komunikujeme? Jak mapovat potřeby klienta? Obtížné komunikační situace - tipy na řešení, využití asertivní komunikace, časování a ukončování rozhovoru; Nedorozumění, konflikt, strategie pro očekávání obtížných rozhovorů. Význam sebedůvěry; Jak vzniká nedorozumění. Jak načítáme vysílané informace. Roviny sdělení - obsahová, vztahová, sebevyjádření a roviny výzvy. Proč je důležitá sebedůvěra a profesionální jistota?; Negativní pocity při obtížných rozhovorech a jejich zvládnutí. Jasná a přímá komunikace; Jak se připravit na očekávaný obtížný rozhovor. Jak ošetřit své nepříjemné pocity, vzrůstající stres a jak vyjádřit respekt k emocím druhé strany.; Návčik obtížných rozhovorů.

8	<b>Konfliktní situace</b>	8	1	Jihomoravský	Co je konflikt: Definice konfliktu, prevence konfliktu, důsledky. Fáze konfliktu. Varovné příznaky, odlišnosti, polarita, separace, destrukce; Prevence konfliktu: Jak konfliktům předcházet, rozlišování postojů a zájmů, projevy těla; Styly a druhy řešení konfliktů: Únik, konfrontace (agrese), kompromis, přizpůsobení se názoru protistrany. Spontánní řešení x záměrné řešení; Nácvik různých druhů řešení konfliktů: Simulace případových situací z reálného prostředí. Hledání různých alternativ, výběr vhodných řešení
11	<b>Motivace zaměstnanců</b>	8	1	Moravskoslezský	Co motivuje mne samotného? Co motivuje moje podřízené? Rozdělení motivátorů a jejich použití. Jak motivovat lidi podle jejich současné sociální situace - praktický nácvik. Shrnutí, doplnění o příklady dobré praxe; Načasování hodnocení a jeho průběh. Příprava na hodnocení - stanovení kritérií, škála hodnocení, hodnotící formulář. Hlavní zásady pro hodnocení pracovníků. Propojení hodnocení a odměňování pracovníků.
12	<b>Stres a jeho odstraňování</b>	8	2	Ústecký	Náročná životní situace; Zátěžové situace: zátěž podle intenzity a podle způsobu prožívání; Stres jako reakce na zátěž: reakce organismu na stres, osoba typu A, B.; Obecný adaptační syndrom na stres: 3 fáze - poplachová reakce, vyrovnávací fáze, fáze vyčerpání. Vyrovnávání se organismu s těmito fázemi (neurologické a fyziologické změny); Faktory ovlivňující odezvu na stres: kulturní zázemí, vrozené dispozice, minulé zkušenosti; Prevence syndromu vyhoření a stresu: 10 kroků jak se vyhnout syndromu vyhoření, Copingové strategie Psychohygienu a další možnosti, relaxační techniky.
			Plzeňský		
17	<b>Týmová spolupráce</b>	8	1	Olomoucký	Tým, týmová spolupráce, vlastnosti týmu, význam týmové práce, předpoklady týmové práce; Motivace pracovního týmu, posilování týmové soudržnosti; Profil vedoucího týmu, vedoucí x vůdce, kompetence manažera, koordinace týmu; Budování týmu, role v týmu, negativní role v týmu, sladění jednotlivých členů týmu; Řízení týmu, rozvoj týmové spolupráce, zážitky týmové spolupráce; Uvědomění si vlastního já a mé role v týmu, jakým způsobem ovlivňuji druhé a podílím se na výkonnosti a klimatu týmu, kultura týmové práce a organizace.
19	<b>Vnitrofiremní komunikace</b>	8	1	Ústecký	Účel a obsah vnitrofiremní komunikace; Cíle vnitrofiremní komunikace; Komunikační model firmy; Vnitrofiremní komunikace a její zpětná vazba; Komunikační nástroje; Manažerská komunikace; Komunikační kompetentnost
20	<b>Výživa a stravování v sociálních službách pro seniory</b>	8	3	Středočeský	Specifika stravování seniorů; Faktory mající vliv na stav výživy seniora; výživa seniorů - základní požadavky; Optimální talíř seniora; Nutriční péče
			Moravskoslezský		
			Pardubický		
21	<b>Výživa a stravování v sociálních službách pro klienty s demencí</b>	8	2	Pardubický	Specifika stravování seniorů s demencí; Komplexní péče o klienta, holistický přístup; Nutriční doplňky a jejich role ve výživě klientů s demencí; Způsoby a návrhy řešení případných deficitů; Role příbuzných při optimálním stravování klientů s demencí
			Moravskoslezský		
22	<b>Interaktivní vzdělávání pro kuchařky a kuchaře, kteří připravují pokrmy seniorům</b>	8	2	Olomoucký	Specifika stravování seniorů; Způsoby úpravy stravy v instituci; Spolupráce týmů kuchyně a klíčových pracovníků, tvorba jídelního lístku, receptu; Odpovědnost za stravu a její nutriční hodnoty, práce s nutriční tabulkou; Praktické ukázky tvorby mechanicky upravené stravy
			Pardubický		

23	<b>Komunikace s uživateli sociálních služeb pro pracovníky kuchyně</b>	8	1	Moravskoslezský	Úvod do komunikace se seniory a klienty s demencí; Jak objektivně monitorovat spokojenost klientů se stravou; Týmová spolupráce - základ úspěchu; Přijímání kritiky jako výzvy ke zlepšení kvality; Kdo je zodpovědný za výživový stav klienta
24	<b>Vykazování ošetřovatelské péče zdravotním pojišťovnám</b>	8	1	Plzeňský	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Základy veřejného zdravotního pojištění (zákon č. 48/1997 Sb.)</li> <li>- Seznam zdravotních výkonů s bodovými hodnotami</li> <li>- Metodika pro pořizování a předávání dokladů VZP ČR</li> <li>- Datové rozhraní VZP ČR</li> <li>- Zdravotnická dokumentace, její obsah a vedení</li> <li>- Kontrolní činnost zdravotních pojišťoven, vzájemná práva a povinnosti, kompetence</li> <li>- Strategické plánování v oblasti poskytování zdravotní péče</li> </ul>
27	<b>Alzheimerova nemoc - Demence v obrazech</b>	8	1	Ústecký	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pochopit svět lidí s demencí</li> <li>- Odbourat předsudky a nejistotu při práci s lidmi s demencí</li> <li>- Odstranit bariéry v komunikaci</li> <li>- Naučit se řešit každodenní situace</li> <li>- Naučit se adekvátně zodpovědět dotazy klienta</li> <li>- Naučit se nenásilně přimět uživatele k běžným činnostem</li> </ul>
28	<b>Individuální plánování s uživateli trpícími demencí</b>	8	2	Ústecký	Základní komunikační pravidla při zjišťování potřeb uživatelů s demencí; Proces plánování a jejich propojování s životním příběhem uživatele a jeho zvyklosti a návyky; Vedení rozhovorů, intuicí, empatické pozorování; Tvorba zkušebního individuálního plánu
				Moravskoslezský	
<b>CELKEM POČET KURZŮ</b>			<b>25</b>		