

Umění ptát se při rozhovoru s klientem

ANOTACE KURZU

Ptáte se jak vést rozhovor, aby měl smysl a rozvíjel spolupráci s klienty? Vnímáte, že mluvíte při setkáních s klientem víc než klient, protože nemáte správné otázky? Místo toho, aby klient přemýšlel a hledal řešení sám, mu řešení vymyslíte, protože je to rychlejší, ale ne vždy to pak funguje? **Inspiraci jak vést rozhovor za pomoci „dobrých“ otázek** najdete spolu s námi na našem kurzu. Na kurzu se společně zamyslíme a zrevidujeme způsoby vedení rozhovoru s klienty, formu a způsob doptávání se při práci s nimi.

PŘÍNOS PRO ÚČASTNÍKY

Účastníci kurzu se dozvědí, jak tvořit dobré otázky v rozhovoru – takové, které rozhovor posouvají a dělají ho příjemným a užitečným pro všechny zúčastněné. Dostanou inspiraci jak udělat z rozhovoru setkání, které obohacuje a přináší nové pohledy na problém a také řešení klientova problému. Dále účastníci získají úvod do teorie na řešení orientovaného přístupu, ve kterém se zaměříme také na biografické interview. Budou si moci prakticky vyzkoušet vedení rozhovoru pomocí umění dobrých otázek a další metody a techniky práce s otázkami v rozhovoru dle individuálních potřeb účastníků vzdělávání.

PROGRAM KURZU – ZÁKLADNÍ TÉMATA

- teorie: co je systemický přístup, na řešení orientovaný přístup, biografické interview
- umění dobré otázky
- fáze rozhovoru a otázky, které lze použít v jednotlivých fázích rozhovoru
- zaměření se na zahájení spolupráce a otázky k tomu vhodné
- biografické interview: nejkratší cesta jak vést člověka ke změně jednání
- Cesty, které dále nevedou
- Vytyčení důležitých míst v biografii
- Rekonstrukce zdrojů
- 10 otázek, které lze položit vždy
- Dobré a špatné otázky
- Ideální typické interview
- Otázky týkající se možností řešení
- Cesty časem dopředu
- Otázky na budoucnost

METODY PRÁCE

Kurz je veden interaktivní formou, bude založen na bázi dobrovolné účasti na společných aktivitách, bude respektovat potřeby účastníků a přizpůsobovat se jim. Program kurzu a posloupnost témat se tudíž může měnit dle potřeb účastníků.

CO ŘEKLI O KURZECH ÚČASTNÍCI

„Jsem překvapená z řízené komunikace s klienty, z nabízení konkrétního řešení jejich problémů.“

„Rozhovor lze vést i jinak, než jsem zvyklá, pokud se využívají správné otázky, rychleji se dostaneme k zakázce klienta.“

„Ocenila jsem praktické ukázky rozhovoru s problémovým klientem.“

„Poznatky z kurzu využiji i v osobním životě, hned vyzkouším, jestli to funguje i na partnera.“

„V rozhovoru je důležité se zastavit a uvědomit si, kde jsem a co chci docílit.“

„Po kurzu mám pocit, že se vždy budu umět dozvědět, co budu potřebovat.“

PRO KOHO JE KURZ URČEN	<ul style="list-style-type: none">• pracovníci v sociálních službách – další vzdělávání (dle § 116 odst. 9 zákona)• sociální pracovníci (dle § 111 zákona)• vedoucí pracovníci sociálních služeb (dle § 117a zákona)• fyzické osoby, které poskytují pomoc příjemci příspěvku na péči (dle § 117a zákona)
PRO JAKÝ TYP SOC. SLUŽBY, DRUH KLIENTŮ JE KURZ VHODNÝ	Kurz se hodí ideálně pro pracovníky, kteří mají možnost vést strukturovaný rozhovor s klienty nebo vedou klienta v procesu individuálního plánování k naplnění jeho cílů.
TÝKÁ SE STANDARDU KVALITY (SQSS)	Standard č. 5 „Individuální plánování průběhu sociální služby“ a související standardy
Č. AKREDITACE VZDĚLÁVACÍHO PROGRAMU U MPSV	2013/1401-PC/SP/VP/PP vydáváme certifikát o absolvování s celostátní platností
ČASOVÁ DOTACE	16 vyučovacích hodin
POČET ÚČASTNÍKŮ	minimální 10, maximální 15

LEKTORKA KURZU

SVĚTLANA POKORNÁ-VRABLECOVÁ

