

Psychologická prvá pomoc pre zamestnancov prvého kontaktu

stabilizácia klientov v akútnej núdzi a krízovej situácii

Pre všetkých zamestnancov v priamom kontakte s klientmi úradu

12 HODÍN · PREZENČNÁ FORMA

◆ Charakteristika programu

Tréning poskytuje zamestnancom prvého kontaktu praktické nástroje na stabilizáciu klientov v akútnom strese, šoku alebo krízovej situácii. Dôraz je na jasné hranice kompetencií, etiku pomoci a starostlivosť o vlastné duševné zdravie po kontakte s krízovým klientom.

Európsky štandard kvality · Overená metodika · Praktická aplikácia

◆ Cieľ programu

- Rozpoznať príznaky akútneho stresu, panického ataku a krízy u klienta
- Aplikovať princípy psychologickéj prvej pomoci: Počúvať, Chrániť, Spájať
- Zvládnuť komunikačné techniky upokojenia pri emočnom výbuchu
- Jasne definovať hranice kompetencií a vedieť klienta odporučiť ďalej

◆ Prínosy pre inštitúciu

- Odborná istota zamestnanca v kritickom momente
- Nižšie riziko eskalácie krízových situácií na pracovisku
- Predchádzanie sekundárnej traumatizácii pracovníkov

◆ Forma realizácie

12 HODÍN

PREZENČNE

NÁCVIKOVÉ SITUÁCIE

REFLEXIA

☰ Obsah programu

1. Princípy psychologickéj prvej pomoci (PPP)

- Model Počúvať – Chrániť – Spájať v praxi
- Rozdiel medzi PPP a odbornou psychologickou intervenciou

2. Rozpoznanie príznakov akútneho stresu a panického ataku

- Telesné, emocionálne a behaviorálne signály krízy u klienta
- Rýchle posúdenie situácie bez diagnostikovania

3. Komunikačné techniky „tu a teraz“

- Uzemňovacie techniky na upokojenie emočného výbuchu
- Hlas, tempo, kontakt – ako nimi regulovať napätú situáciu

4. Hranice kompetencií: Kam klienta ďalej odporučiť

- Prehľad dostupných odborných zdrojov pomoci v regióne
- Ako odporúčenie klientovi podať citlivo a bez stigmatizácie

5. Práca s plačom, hnevom a bezmocou

- Rešpektujúca odpoveď na silné emócie v poradenskej miestnosti
- Čo robiť a čo rozhodne nerobiť pri emočnom výbuchu klienta

6. Etické aspekty pomoci v krízových situáciách

- Mlčanlivosť, informovaný súhlas a oznamovacia povinnosť
- Dokumentácia krízového kontaktu a následná starostlivosť

7. Návčik situácií a starostlivosť o seba po kríze

- Roleplay: reálne krízové situácie z praxe úradu
- Defusing techniky – ako zatvoriť ťažký prípad a pokračovať

★ Garanti a lektori programu

PhDr. Andrea Nagyová

Dlhodobá kariérová poradkyňa

CENA **649 €** DPH