TRÉNINGOVÝ PROGRAM

Osobnostný rozvoj

a komunikácia

37,5 HODINY · 2+3 DNI · PREZENČNE ALEBO DIŠTANČNE

B.K.S. Úspech, s.r.o.
SPOLOČNOSŤ PORADCOV A KONZULTANTOV
Čierny chodník 29/1, 831 07 Bratislava

✦ Charakteristika programu

Praktický tréning pre zamestnancov sociálnych služieb, ktorí denne komunikujú s klientmi, ich rodinami a kolegami.

Program spája osobnostný rozvoj s komunikačnými zručnosťami. Účastníci si ujasnia svoje hodnoty a profesionálnu rolu, naučia sa zvládať emócie v rozhovore, počúvať, pýtať sa a zrozumiteľne vysvetľovať. Trénujú asertivitu, spätnú väzbu a rozhovory s rodinami.

Po dvoch dňoch nasledujú s odstupom ďalšie tri. Dva bloky sú pre vedúcich. Program končí plánom rozvoja a záverečným testom. Kurz vedú skúsení lektori s praxou v oblasti sociálnych služieb.

Modelové situácie · Prípadové štúdie · Prenos do vlastnej praxe

◎ Cieľ programu

- **Poznať sa v profesionálnej role:** pomenovať vlastné silné stránky, hodnoty a hranice zodpovednosti.
- **Regulovať emócie:** zostať vecný aj v napätom rozhovore s klientom či kolegom.
- **Komunikovať zrozumiteľne:** počúvať, pýtať sa, vysvetľovať a overiť, že druhý rozumie.
- **Viesť náročné rozhovory:** vysloviť nesúhlas, dať spätnú väzbu a zvládnuť sťažnosť bez útoku.

★ Získané zručnosti

- **Aktívne počúvanie:** Zachytiť, čo klient hovorí aj čo potrebuje.
- **Asertívna prosba:** Povedať „nie“ a nastaviť hranicu s rešpektom.
- **Prístupná komunikácia:** Prispôsobiť jazyk klientovi a dať priestor jeho hlasu.
- **Rozvojový rozhovor:** Podporiť zmenu otázkami namiesto presviedčania.

⊞ Forma realizácie

37,5 HODINY | 2+3 DNI | PREZENČNE / DIŠTANČNE | INTERAKTÍVNY TRÉNING | MODELOVÉ SITUÁCIE

CENA 960 € bez DPH

≡ Obsah programu

DEŇ 1 – Sebapoznanie a profesionálna rola

- **Rozvoj a sebapoznanie bez škatuliek:** Silné stránky bez nálepiek.
- **Hodnoty, rola a profesionálna zodpovednosť:** Kde končí moja úloha.
- **Emócie a sebaregulácia počas rozhovoru:** Návrat k vecnosti.

DEŇ 2 – Porozumenie v rozhovore

- **Počúvanie, ktoré pomáha porozumieť:** Parafráza a zhrnutie.
- **Otázky, fakty a predpoklady:** Čo viem a čo si myslím.
- **Zrozumiteľné vysvetlenie a overenie porozumenia:** Spätná kontrola.

DEŇ 3 – Hranice a náročné rozhovory

- **Asertivita, hranice a férová prosba:** Požiadať aj odmietnuť.
- **Nesúhlas a náročný rozhovor bez osobného útoku:** O veci, nie o človeku.
- **Spätná väzba, učenie a obnova dôvery:** Náprava chyby.

DEŇ 4 – Klient, rodina a tím

- **Motivácia a zmena bez presviedčania za každú cenu:** Rozhodnutie klienta.
- **Tímová, písomná a digitálna komunikácia:** E-maily, záznamy, porady.
- **Prístupná komunikácia a hlas klienta:** Klient so znevýhodnením.
- **Rodiny, sťažnosti a rozhovory o očakávaniach:** Čo služba môže a nemôže.

DEŇ 5 – Vedenie a prenos do praxe

- **Pre vedúcich: rozvojový a koučovací rozhovor:** Otázky namiesto rád.
- **Pre vedúcich: psychologické bezpečie a komunikačné dohody:** Tím, ktorý hovorí otvorene.
- **Integrovaný nácvik, plán rozvoja a záverečný test:** Modelové situácie a osobný plán.

Program kombinuje teoretické poznatky, prípadové štúdie a praktické cvičenia simulujúce reálne situácie zo sociálnych služieb.

ZÁUJEM O PROGRAM?

Kontaktujte nás pre viac informácií - *uspech@bksuspech.sk*