

<b>Vzdělávací program:</b>	<b>Zvládání konfliktních situací v prostředí sociálních služeb</b>
<b>Akreditace MPSV:</b>	A2022/0707-SP/PC/VP
<b>Lektor:</b>	PhDr. Markéta Greplová
<b>Termín:</b>	16. 4. 2024
<b>Začátek:</b>	9:00 hod (8 vyučovacích hodin)
<b>Místo konání:</b>	SeniorCentrum, Smetanova 946, Skuteč

Konflikty jsou přirozenou součástí života, jakákoliv větší zátěž vede k vytvoření podmínek pro jejich vznik. Ať už se jedná o konflikt situační nebo chronický, vždy dopadá na jednotlivce i celý kolektiv. Před konfliktem se obvykle dají zachytit signály upozorňující na rizikovou situaci, a proto je možné využít preventivní kroky, které rozvoji konfliktu zabrání. Účastníci kurzu se dozví, jaké příčiny a startéry jsou typické pro prostředí sociálních služeb, jak v tomto prostředí konflikty vznikají, rozvíjejí se, co jim předchází a obvykle je spouští. Budou seznámeni s adaptivními i neadaptivními reakcemi, s dopadem situace na zúčastněné osoby i pozorující okolí. Získají návod, jak ve vzniklém konfliktu vhodně reagovat s využitím taktické empatie. Budou upozorněni na výhody i rizika vybraného stylu řešení.

#### **Obsah:**

- zdroje a spouštěče konfliktů v prostředí sociálních služeb
- signály blížícího se sporu, identifikace rizikového jednání
- typické reakce na konfliktní situace, role emocí
- řešení konfliktů: pasivita, násilí, delegace, uplatnění moci a práva
- řešení konfliktů: taktická empatie, tvořivý přístup, jednání, uplatnění zájmů
- výhody a nevýhody preferovaného stylu řešení

#### **Doklady o absolvovaném vzdělávání:**

- Účastníkům kurzu bude vystaveno osvědčení o absolvování akreditovaného vzdělávacího programu.