

INSTITUT VZDĚLÁVÁNÍ APSS ČR



Nabídka vzdělávacích programů pro rok 2011

*APSS ČR je akreditovanou vzdělávací institucí u Ministerstva práce a sociálních věcí ČR
pod číslem jednacím 2010/213-I dle Zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.*

*„Učení má být takové, aby to, co se jim předkládá,
cháпали jako cenný dar a ne jako cosi povinného,
co jim má zkazit dobrou náladu.“*

Albert Einstein

Institut vzdělávání APSS ČR působí při Asociaci poskytovatelů sociálních služeb ČR (dále jen APSS ČR) s cílem vytvářet a zajišťovat kvalitní vzdělávací programy splňující veškeré podmínky a náležitosti celoživotního i kvalifikačního vzdělávání podle zákona 108/2006 Sb., o sociálních službách.

Institut vzdělávání APSS ČR realizuje řadu akreditovaných kurzů a školicích akcí, nabízí jak kvalifikační programy, tak i široké spektrum seminářů, jejichž absolvování napomáhá účastníkům obnovovat si znalosti, upevňovat dovednosti či doplňovat kvalifikaci v sociálních službách. Součástí nabídky jsou i specializované vzdělávací programy pro sociální pracovníky, pracovníky v sociálních službách, zdravotnické pracovníky i vedoucí pracovníky, zaměřené nejen na odborná či praktická témata přínosná pro výkon sociální práce a zdravotní péče, ale i na rozvoj manažerských kompetencí a moderních metod řízení nezbytných pro poskytování stále se rozvíjejících a kvalitních služeb. Zárukou kvality vzdělávacích akcí je tým odborných a zkušených lektorů mající teoretické poznatky i praktické zkušenosti v oblasti sociálních služeb. Při výuce pracují jen s aktuálními informacemi a využívají interaktivní metody vzdělávání.

Institut vzdělávání APSS ČR nabízí regionální a celorepublikovou dostupnost vzdělávání formou otevřených kurzů u spolupracujících poskytovatelů sociálních služeb, vzděláváním na klíč u poskytovatele sociálních služeb a dle dohody a zájmu poskytovatelů. Kurzy na klíč lze sjednat formou:

- pro jednoho poskytovatele sociálních služeb v jeho prostorách,
- ve školicí místnosti APSS ČR v Táboře,
- pro více poskytovatelů sociálních služeb v prostorách jednoho z nich nebo ve školicí místnosti APSS ČR v Táboře.

Realizace vzdělávacích programů je variabilní a vždy je upravena pro potřeby organizace.

Cenu kurzů na klíč do zařízení dojednávají pracovníci Institutu vzdělávání APSS ČR individuálně se zákazníkem. Zohledňují sjednanou formu a rozsah školení.

Kontaktní osoby Institutu vzdělávání APSS ČR

- Bc. Andrea Tajanovská, DiS., ředitelka Institutu vzdělávání APSS ČR
Kotnovská 137, 390 01 Tábor
Tel., Fax: +420 381 213 332
Mobil: + 420 606 741 110, e-mail: institut@apsscr.cz
- Ing., Bc. Alice Švehlová výkonná ředitelka APSS ČR
Kotnovská 137, 390 01 Tábor
Tel., Fax: +420 381 213 332
Mobil: + 420 725 392 749, e-mail: reditelka@apsscr.cz, vzdelavani@apsscr.cz

BONUSY INSTITUTU VZDĚLÁVÁNÍ APSS ČR

Institut vzdělávání APSS ČR připravil bonusový systém pro účastníky vzdělávacích programů, školicích akcí, stáží a konferencí, které pořádá Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. Body za absolvované akce lze sbírat a zapisovat v sekci Bonusy v Indexu Institutu vzdělávání APSS ČR. Získané body mohou zapisovat lektori vzdělávací akce nebo zaměstnanci APSS ČR na konferenci nebo po stáži. Po nasbírání potřebného množství bodů si může absolvent vyzvednout prémii v sídle Asociace nebo požádat pracovníky Institutu vzdělávání APSS ČR o zaslání poštou.

Absolvované vzdělávací programy pořádané APSS ČR	Počet bodů
Jednodenní a dvoudenní seminář	1
Třídenní a čtyřdenní seminář	2
Dlouhodobý výcvik	5
Kvalifikační kurz	5
Absolvované školicí akce pořádané APSS ČR	Počet bodů
Jednodenní a dvoudenní seminář	1
Třídenní a čtyřdenní seminář	2
Dlouhodobý výcvik	5
Kvalifikační kurz	5
Absolvované stáže pořádané APSS ČR	Počet bodů
Jednodenní stáž	1
Týdenní stáž	2
Šesti a více denní stáž	5
Absolvované konference pořádané APSS ČR	Počet bodů
Jednodenní konference	1
Dvoudenní konference	2
Výroční kongres	3

Bonusy	Počet bodů
Sada bloků a propiska APSS ČR	3
Hrnek APSS ČR	6
Tričko APSS ČR	9
Deštník s logem APSS ČR	12
Lahev vína s vinětou APSS ČR	15
DVD Šťastný princ	18
Odborná publikace Tvorba a zavádění standardů kvality	21
Odborné DVD z produkce APSS ČR dle vlastního výběru	24
Odborná publikace Pečovatelská služby	27
20% sleva na 3 jednodenní semináře	30
20% sleva na 5 jednodenních seminářů	33
Bezplatná účast na 1 školicí akci a 1 konferenci	36
Večeře s prezidentem APSS ČR	40

AKREDITOVANÉ VZDĚLÁVACÍ PROGRAMY

Název vzdělávacího programu	Počet hodin	Číslo akreditace
1. Úvod do problematiky AAK a její praktické využití v sociálních službách	6	2010/212-PC/SP
2. Úvod do problematiky bezdomovectví jako sociálně patologického jevu	6	2010/344-PC/SP
3. Úvod do problematiky příspěvku na péči	6	2010/340-PC/SP
4. Základy integrace znevýhodněných občanů do společnosti a na trh práce	6	2010/341-PC/SP
5. Úvod do standardů kvality v pečovatelské službě	6	2010/342-PC
6. Úvod do standardů kvality v soc. službách pro pracovníky přímé obslužné péče	6	2010/343-PC
7. Úvod do problematiky opatrovnictví	6	2010/345-PC/SP
8. Základy první pomoci pro pracovníky v sociálních službách	6	2010/503-PC/SP
9. Úvod do ošetřovatelského procesu v sociálních službách	6	2010/504-PC/SP
10. Vhled do problematiky drogové závislosti	6	2011/0232-PC/SP/VP
11. Úvod do komunikace se seniory	6	2010/1067-PC/SP/PP
12. Dávky sociální péče pro zdravotně postižené	6	2010/1066-PC/SP
13. Úvod do psychohygieny a syndromu vyhoření	6	2010/1065-PC/SP/PP
14. Základy efektivní komunikace v sociální práci	6	2010/1089-PC/SP/PP
15. Individuální plánování pro terénní a ambulantní sociální služby	16	2010/1090-PC/SP/PP
16. Základy timemanagementu v sociálních službách	6	2010/1063-PC/SP/VP
17. Krizová intervence v sociálních službách	248	2010/1102-PC/SP/PP
18. Základy týmové spolupráce v sociálních službách	6	2010/1064-PC/SP/VP
19. Základy plánování služby pro klíčové pracovníky v pobytových zařízeních	24	2010/235-PC/SP/PP
20. Řízení, motivace a hodnocení pracovníků v sociálních službách	16	2011/0325-SP/VP
21. Vzdělávací plány a vzdělávání pracovníků v sociálních službách	32	2011/0324-SP/VP
22. Týmová spolupráce v sociálních službách II.	16	2011/0326-SP/VP
23. Strategické plánování a marketing v sociálních službách	32	2011/0327-SP/VP
24. PR management a propagace v sociálních službách	16	2011/0323-SP/VP
25. Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách	150	2011/0674-PK

Úvod do problematiky alternativní a augmentativní komunikace a její praktické využití

- Základní principy alternativní komunikace
- Využití alternativní komunikace u osob s postižením – děti, mládež, dospělí, senioři
- Alternativní komunikace a čtení – děti, mládež, dospělí, senioři
- Specifika užití alternativní komunikace u dospělých a seniorů
- Strategie rozvoje komunikačních dovedností v každodenním životě
- Přehled pomůcek, jejich dělení, výroba, atd.
- Ukázka technických pomůcek pro alternativní komunikaci
- Využití počítačů a technických pomůcek pro alternativní komunikaci
- Plánování sociální služby a alternativní komunikace
- Smlouva o poskytování sociální služby
- Příklady z praxe

Úvod do problematiky bezdomovectví jako sociálně patologického jevu

- Legislativní ukotvení bezdomovectví a standardy kvality sociálních služeb pro bezdomovce
- Původní příčiny ztráty přístřeší a bydlení
- Aktivizace a demotivace bezdomovců - třístupňový motivační systém pomoci
- Vhodný individuální plán
- Sociální práce a komunikace s bezdomovci
- Dluhy, hospodaření s penězi, alkohol, drogy a dopady závislosti
- Nemoci a hendikepy bezdomovců
- Mladá, odlišná generace bezdomovců
- Laická a odborná sociální pomoc
- Osobnost a motivace pomáhajícího

Úvod do problematiky příspěvku na péči

- Zahájení řízení - charakteristika příspěvku na péči, výše příspěvku na péči, podmínky nároku na příspěvek na péči, věcná a místní příslušnost, náležitosti žádosti o příspěvek na péči
- Průběh řízení - sociální šetření, zdravotní vyjádření České správy sociálního zabezpečení, skutečnosti rozhodné pro výši příspěvku na péči, změny ve výši příspěvku na péči, přerušování řízení, posouzení podkladů před vydáním rozhodnutí, vyjádření účastníka k podkladům
- Rozhodnutí o příspěvku na péči - předběžná vykonatelnost rozhodnutí, průběh odvolacího řízení, výplata příspěvku na péči, kontrola plnění podmínek pro vyplácení příspěvku
- Řešení konkrétních případů, diskuse a odpovědi na dotazy

Základy integrace znevýhodněných občanů do společnosti a na trh práce

- Úvod do problematiky osob bez přístřeší a osob nezaměstnaných
- Sociální práce s osobami bez přístřeší a dlouhodobě nezaměstnanými
- Systém sociálních dávek pro osoby bez přístřeší a dlouhodobě nezaměstnanými
- Systém sociálních služeb pro osoby bez přístřeší a dlouhodobě nezaměstnanými
- Komunikační strategie a zpětná vazba

Úvod do standardů kvality v pečovatelské službě

- Co jsou SQSS všeobecně
- Co přinášejí SQSS pracovníkům pečovatelské služby – hrozba nebo pomoc
- Kdo se má zapojit do tvorby SQSS
- Jak tvořit metodiky a jejich použití v praxi
- Specifika jednotlivých SQSS při poskytování pečovatelské služby
- Jak a kdy zapojit zaměstnance do SQSS

Úvod do standardů kvality v sociálních službách pro pracovníky přímé obslužné péče

- Co jsou SQSS
- Co přinášejí SQSS pracovníkům přímé obslužné péče – hrozba nebo pomoc
- Proč je třeba, aby se do tvorby SQSS zapojili všichni pracovníci
- Jak tvořit metodiky a jejich použití v praxi
- Individuální plánování a klíčoví pracovníci
- Inspekce – pohovory se zaměstnanci

Úvod do problematiky opatrovnictví

- Charakteristika opatrovnictví – hmotně právní úprava
- Druhy duševních onemocnění
- Ustanovení opatrovníka – procesní předpisy
- Soudní jednání
- Výběr vhodného opatrovníka
- Povinnost opatrovníka
- Příklady z praxe a zpětná vazba

Základy první pomoci pro pracovníky v sociálních službách

- Úvod do tématiky, základní pojmy
- První pomoc – komunikace s operačním střediskem při přivolání lékařské pomoci
- Jak správně postupovat při prvotním vyšetření nemocného či raněného, stabilizační poloha – praktický nácvik
- Zvláštnosti a doporučení pro komunikaci s nemocným či zraněným dospělým pacientem i dítětem
- První pomoc při krvácení, zlomeninách, popáleninách, omrzlinách, uvíznutí cizího tělesa
- První pomoc při poranění hrudníku, břicha, mozkelebečního poranění včetně šokové reakce pacienta.
- Rekapitulace a závěr kurzu

Úvod do ošetrovatelského procesu v sociálních službách

- Legislativní ukotvení ošetrovatelského procesu
- Ošetrovatelský proces
- Ošetrovatelský standard
- Hierarchie potřeb člověka
- Ošetrovatelská anamnéza
- Škály, techniky, testování, měřicí technika
- Ošetrovatelské diagnózy
- Plán ošetrovatelské péče
- Ošetrovatelská dokumentace
- Zápisy v ošetrovatelské dokumentaci
- Ošetrovatelská propouštěcí zpráva

Vhled do problematiky drogové závislosti

- Základní terminologie a klasifikace drog
- Drogy a jejich účinky - rizika užívání
- Rizikové faktory vzniku závislostí
- Jak poznat, že dítě užívá drogy
- Poradenství, indikace k léčbě, párování potřeb
- Síť služeb
- Drogy a zákony

Úvod do komunikace se seniory

- Úvod do problematiky komunikace
- Komunikace verbální a neverbální
- Komunikační dovednosti
- Schéma správné komunikace
- Specifika a faktory ovlivňující komunikaci se seniory
- Vnější a vnitřní komunikační bariéry
- Dovednosti pracovníků v komunikaci se seniory
- Doporučení pro komunikaci se seniory - desatero pro komunikaci se seniory
- Komunikace se seniory s demencí
- Aktivní naslouchání
- Nedirektivní rozhovor
- Zlatá pravidla komunikace

Dávky sociální péče pro zdravotně postižené

- Zahájení řízení - charakteristika dávek pro zdravotně postižené, výše příspěvku na péči, podmínky nároku na dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči, věcná a místní příslušnost, náležitosti žádosti o dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči
- Průběh řízení - sociální šetření, zdravotní vyjádření České správy sociálního zabezpečení, skutečnosti rozhodné pro výši příspěvku na péči, změny ve výši příspěvku na péči, přerušování řízení, posouzení podkladů před vydáním rozhodnutí, vyjádření účastníka k podkladům
- Rozhodnutí o přiznání příspěvků na dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči - předběžná vykonatelnost rozhodnutí o příspěvku na péči, průběh odvolacího řízení, výplata příspěvku na péči, kontrola plnění podmínek pro vyplácení příspěvku
- Řešení konkrétních případů, diskuse a odpovědi na dotazy

Individuální plánování pro terénní a ambulantní sociální služby

Pojem sociální služba, pohled na uživatele, osobnostní předpoklady pro roli klíčového pracovníka

- Smysl, podstata a principy individuálního plánování v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality
- Naplnění standardu plánování služby – splnění povinností poskytovatele
- Principy plánování, klíčové aspekty plánování
- Pohled na uživatele sociální služby - zásady individualizace služby, vycházející z potřeb uživatele, respektu k jeho osobě a lidským právům
- Důležitost a užitečnost role „klíčový pracovník“ – pochopení významu, kompetence, znalosti, dovednosti, pozice v týmu
- Prohřešky klíčového pracovníka
- Podpora, vedení a kontrola klíčových pracovníků vedoucími pracovníky
- Nebezpečí individuálního plánování – formalizace
- Týmová spolupráce – klíčový pracovník – koordinátor
- Lidské potřeby, hierarchie hodnot, základní lidská práva
- Prevence týrání a zneužívání uživatele služeb
- Podpora uživatele při formulování jeho potřeb a cílů
- Podpora aktivizace zdrojů uživatele

Identifikace potřeb a jejich naplňování, určování a hledání kroků směřujících k cíli

- Metody zjišťování potřeb a osobních cílů uživatelů
- Návčik rozhovorů – modelové situace, práce s vlastními emocemi, myšlenkami a jejich využití v procesu plánování průběhu služby

- Porozumění a využívání emocí, myšlenek uživatelů při plánování služby
- Rozlišování mezi svými potřebami a cíli a potřebami a cíli uživatele
- Rozlišování mezi péčí a podporou
- Postupné zavádění v praxi, reflexe zkušeností ve skupině
- Teorie plánování služby s nekomunikujícími uživateli – intuitivní a racionální techniky
- Teorie plánování služby s komunikujícím uživatelem – metoda rozhovoru
- Zjišťování potřeb, přání, osobních cílů uživatelů
- Aktivizace zdrojů k naplnění osobních cílů, nabídka adekvátní podpory, dojednávání podpory
- Zpracování dokumentace
- Návčik těchto technik. Postupné zavádění v praxi, reflexe zkušeností ve skupině
- Metodika individuálního plánování – co by měla obsahovat, jak ji tvořit
- Dobře formulovaný osobní cíl uživatele – znaky
- Zápis z individuálního plánování – forma, efektivita, funkčnost, autentičnost

Krizová intervence v sociálních službách

- Krize v životě člověka, řešení krize
- Krizová intervence
- Práce s emocemi v krizové intervenci
- Krizová intervence s párem, rodinou a přirozenou skupinou
- Krizová intervence ve vztahu k některým formám krizových služeb
- Pracovník krizové intervence
- Pracoviště krizové pomoci, služeb a intervence
- Krize z očekávaných změn a přesah do krizí vývojových
- Krizové situace v životě ženy a muže
- Krizové intervence u dětí a jejich rodin
- Krizová intervence u dospívajících
- Sexualita, její vývoj a krize
- Partnerství, manželství a krizová intervence
- Krizová intervence u seniorů
- Témata smrti a umírání
- Duchovní témata a krize
- Psychospirituální krize
- Krize pramenící z náhlého traumatizujícího stresoru
- Krizové řízení a pomoc při hromadných neštěstích
- Psychopatologické otázky v krizové intervenci
- Drogová závislost a krize
- Krize ve vztahu k poruchám příjmu potravy
- Problematika týraných a zneužívaných lidí
- Specifika krizové intervence u domácího násilí
- Sebevražedná tematika
- Telefonická krizová intervence
- Psychosociální síť krizového pracoviště - systém sociální ochrany

Základy efektivní komunikace v sociální práci

- Komunikační teorie a procesy, prvky komunikace
- Způsoby vnímání a přenášení informací a poslouchání, naslouchání a empatie
- Body language – řeč těla, neverbální signály a mnohoznačnost neverbálních signálů
- Priorita neverbální komunikace, funkce komunikace a sdělování
- Vedení rozhovoru s klientem a umění naslouchat či klást otázky
- Použití veškerého slovního potenciálu - důraz, rychlost, hlasitost

- Nalezení slovníku pro co nejlepší prezentaci
- Aktivní naslouchání, umění porozumět
- Jak uklidnit nežádoucí projevy v komunikaci
- Asertivita a asertivní chování
- Vliv prostřední na komunikaci, přenos informací
- Paralingvistické aspekty mluveného projevu
- Komunikační intriky a jazyková manipulace

Úvod do psychohygieny a syndromu vyhoření

- Detekce možných příčin syndromu vyhoření - vztah mezi stresem a syndromem vyhoření
- Symptomy vyhoření - 10 faktorů způsobujících vyhoření
- Fáze rozvoje syndromu vyhoření - rizikové faktory na úrovni organizace
- Zvýšení pocitu individuální kompetence - plán osobního rozvoje
- Důvody vnitřní nerovnováhy, osobnostní faktory, frustrující a stresující situace
- Řešení zátěžových situací x špatné strategie zvládnání potíží
- Prevence syndromu vyhoření a aktivní zvládnání náročných životních situací
- Supervize jako jedno z možných východisek
- Relaxační techniky

Úvod do problematiky terénního odborného poradenství v sociálních službách

- Zahájení řízení - charakteristika dávek pro zdravotně postižené, výše příspěvku na péči, podmínky nároku na dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči, věcná a místní příslušnost, náležitosti žádosti o dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči
- Průběh řízení - sociální šetření, zdravotní vyjádření České správy sociálního zabezpečení, skutečnosti rozhodné pro výši příspěvku na péči, změny ve výši příspěvku na péči, přerušování řízení, posouzení podkladů před vydáním rozhodnutí, vyjádření účastníka k podkladům
- Rozhodnutí o přiznání příspěvků na dávky pro zdravotně postižené a příspěvku na péči - předběžná vykonatelnost rozhodnutí o příspěvku na péči, průběh odvolacího řízení, výplata příspěvku na péči, kontrola plnění podmínek pro vyplácení příspěvku
- Řešení konkrétních případů, diskuse a odpovědi na dotazy

Základy timemanagementu v sociálních službách

- Jak využít svůj čas - práce se snímky dne, hledání zlodějů času
- Stanovení priorit - rozdělení úkolů podle naléhavosti a důležitosti, identifikace úkolů podle největší naléhavosti, respektování biorytmu při plánování dne
- Plánování v různém časovém horizontu, plánovací pomůcky, technika písemného plánování
- Delegování - delegování jako nástroj řízení, jako nástroj rozvoje týmu, jako zdroj vlastního času, pravidla správného delegování
- Stress management – syndrom vyhoření, stres v pracovním prostředí, mapa stresu
- Komunikační vzorce pře stresu a vhodné komunikační postupy ve stresových situacích
- Relaxační a uklidňující techniky - vhodné komunikační postupy ve stresových situacích

Základy týmové práce spolupráce v sociálních službách

- Budování a řízení týmu sociálních služeb
- Vlastnosti týmu, synergický efekt, rozvoj týmové spolupráce
- Přednosti a nevýhody týmové práce
- Výhody a rizika zavedení týmové práce
- Negativní role v týmu - sladění jednotlivých členů týmu
- Podpora ochoty spolupráce na společném díle - zážitek týmové spolupráce
- Uvědomění si, jakým způsobem ovlivňují druhé a podílím se na výkonnosti a klimatu týmu

Základy plánování služby pro klíčové pracovníky v pobytových zařízeních

Pojem sociální služba a pohled na uživatele služby v kontextu legislativy, osobnostní předpoklady pro roli klíčového pracovníka

- Smysl, podstata a principy individuálního plánování v souladu se zákonem o sociálních službách a standardy kvality, naplnění standardu plánování služby
- Principy plánování, klíčové aspekty plánování
- Pohled na uživatele sociální služby - zásady individualizace služby vycházející z potřeb uživatele, respektu k jeho osobě a lidským právům
- Důležitost a užitečnost role „klíčový pracovník“ – pochopení významu, kompetence, znalosti, dovednosti, pozice v týmu, prohrěšky klíčového pracovníka
- Podpora, vedení a kontrola klíčových pracovníků vedoucími pracovníky
- Nebezpečí individuálního plánování – formalizace
- Týmová spolupráce – klíčový pracovník – koordinátor

Základní podmínky individuálního plánování – na co klíčový pracovník zaměřuje pozornost při individuální práci s uživatelem služby

- Lidské potřeby, hierarchie hodnot, základní lidská práva
- Prevence týrání a zneužívání uživatele služeb
- Podpora uživatele při formulování jeho potřeb a cílů
- Podpora aktivizace zdrojů uživatele, metody zjišťování potřeb a osobních cílů uživatelů
- Nácvik rozhovorů – modelové situace
- Porozumění a využívání emocí uživatelů při plánování služby
- Rozlišování mezi potřebami a cíli klíčového pracovníka a potřebami a cíli uživatele, rozlišování mezi péčí a podporou
- Postupné zavádění v praxi, reflexe zkušeností ve skupině

Individuální plánování včetně identifikace potřeb a jejich naplňování, určování a hledání kroků směřujících k cíli

- Teorie plánování služby s nekomunikujícími uživateli – intuitivní a racionální techniky
- Teorie plánování služby s komunikujícím uživatelem – metoda rozhovoru
- Zjišťování potřeb, přání, osobních cílů uživatelů, aktivizace jejich zdrojů k naplnění osobních cílů, nabídka adekvátní podpory, dojednávání podpory
- Nácvik těchto technik - postupné zavádění v praxi, reflexe zkušeností ve skupině
- Zpracování dokumentace
- Metodika individuálního plánování – co by měla obsahovat, jak ji tvořit
- Dobře formulovaný osobní cíl uživatele – znaky
- Zápis z individuálního plánování – forma, efektivita, funkčnost, autentičnost

Individuální plánování včetně identifikace potřeb a jejich naplňování, určování cílů a hledání kroků směřujících k cíli na základě vlastních kazuistik pod supervizí

- Práce s kazuistikami z vlastní praxe pracovníků
- Komunikace v týmu, sdílení a přenášení informací
- Supervize individuálního plánování a role klíčového pracovníka
- Rekapitulace, zpětná vazba a závěr kurzu

Řízení, motivace a hodnocení pracovníků v sociálních službách

1. Výukový den

- Marketing sociálních služeb v minulosti, současnosti a budoucnosti
- Definice marketingu a vysvětlení základních pojmů
- Základy marketingu
- Podstata, význam a potřeba marketingu
- Funkce marketingu
- Marketingový výzkum a rozhodování
- Marketingový plán
- Efektivní marketing poskytovatele sociálních služeb

2. Výukový den

- Strategické plánování organizací poskytujících sociální služby
- Organizace a faktory ovlivňující jeho činnost
- Priorit a cílů, metody a techniky strategického plánování,
- Nástroje pro podporu plánování
- SWOT analýza organizace
- Analýza stavu organizace

3. Výukový den

- Analýza trhu a jeho segmentace
- Konkurenční prostředí organizace
- Marketingová strategie ve vazbě na životní cyklus organizace
- Rozhodování o službě, řízení distribuce informací a výběr distribučních kanálů
- Stanovení marketingových cílů, produktů, cílové skupiny,
- Průzkum trhu, vývoj trhu, stanovení

4. Výukový den

- PR a image neziskových organizací
- Interní a externí PR nástroje
- Corporate identity
- Marketingové strategické plánování
- Marketingová komunikační strategie

Vzdělávací plány a vzdělávání pracovníků v sociálních službách

1. Výukový den

- Vzdělávání v sociálních službách
- Legislativní ukotvení
- Co jsou vzdělávací potřeby a jejich identifikace
- Vzdělávací potřeby organizace
- Skupinové a individuální potřeby školení
- Analýza pracovních míst
- SWOT analýza, hodnocení pracovního výkonu
- Formy vzdělávání

2. Výukový den

- Skupinové a individuální potřeby školení
- Analýza pracovních míst

- SWOT analýza, hodnocení pracovního výkonu
- Sestavení plánu vzdělávání
- Stanovení plánu dalšího osobního rozvoje pracovníků

3. Výukový den

- Rozvoj a kariéra
- Analýza současného stavu a plán stavu cílového
- Popis pracovního místa a diagnostika pracovníků
- Příprava rozvojových a kariérových plánů
- Organizace plánů - osoby a obsazení
- Vyhodnocování a měřitelnost jejich úspěšnosti

4. Výukový den

- Individuální vzdělávací plány
- Vzdělávací plány organizace
- Tvorba rozvojových a vzdělávacích plánů
- Hodnocení, výsledky a výstupy vzdělávání

Týmová spolupráce v sociálních službách II.

1. Výukový den

- Tým a týmová práce
- Vlastností týmu
- Synergický efekt
- Význam a předpoklady týmové práce
- Motivace pracovního týmu
- Posilování týmové soudržnosti
- Přednosti a nevýhody týmové práce
- Výhody a rizika zavedení týmové práce
- Vedení týmu

2. Výukový den

- Budování týmu
- Role v týmu
- Negativní role v týmu
- Sladění jednotlivých členů týmu
- Řízení týmu
- Rozvoj týmové spolupráce
- Zážitek 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

Strategické plánování a marketing v sociálních službách

1. Výukový den

- Marketing sociálních služeb v minulosti, současnosti a budoucnosti
- Definice marketingu a vysvětlení základních pojmů
- Základy marketingu

- Podstata, význam a potřeba marketingu
- Funkce marketingu
- Marketingový výzkum a rozhodování
- Marketingový plán
- Efektivní marketing poskytovatele sociálních služeb

2. Výukový den

- Strategické plánování organizací poskytujících sociální služby
- Organizace a faktory ovlivňující jeho činnost
- Priorit a cílů, metody a techniky strategického plánování,
- Nástroje pro podporu plánování
- SWOT analýza organizace
- Analýza stavu organizace

3. Výukový den

- Analýza trhu a jeho segmentace
- Konkurenční prostředí organizace
- Marketingová strategie ve vazbě na životní cyklus organizace
- Rozhodování o službě, řízení distribuce informací a výběr distribučních kanálů
- Stanovení marketingových cílů, produktů, cílové skupiny,
- Průzkum trhu, vývoj trhu, stanovení

4. Výukový den

- PR a image neziskových organizací
- Interní a externí PR nástroje
- Corporate identity
- Marketingové strategické plánování
- Marketingová komunikační strategie

PR management a propagace v sociálních službách

1. výukový den

- Propagace sociální služby
- Uplatňování práv a oprávněných zájmů uživatelů sociálních služeb
- Veřejná prezentace sociálních služeb, využití, cíle,
- Nástroje efektivní prezentace - výhody a nevýhody
- Komunikace s médii
- Příprava a distribuce tiskové zprávy
- Příprava a distribuce propagačních materiálů
- Příprava veřejného vystoupení a prezentace
- Osobnost řečníka

2. Výukový den

- Firemní kultura jako součást řízení organizace
- Firemní kultura jako specifický znak organizace v konkurenčním prostředí
- Firemní kultura jako součást image organizace
- Působení firemní kultury na myšlení, chování a uznávané hodnoty zaměstnanců
- Základní typy firemní kultury a jejich znaky
- Vazba účinné změny firemní kultury a systému práce s lidskými zdroji

Základní terminologie sociální politiky a sociální práce

- Definice, principy a funkce sociální politiky
- Subjekty a objekty sociální politiky, nástroje sociální politiky
- Sociální stát
- Definice sociální práce - sociální práce jako jeden z nástrojů sociální politiky
- Aktivity sociální práce, paradigmaty sociální práce
- Úrovně sociální práce

Psychologie stárnutí - stáří a úpadek psychických funkcí

- Stárnutí jako přirozený proces - osobnostní změny v procesu stárnutí
- Typologie lidí podle přístupu k vlastnímu stárnutí a stáří
- Stáří a úpadek psychických funkcí
- Demence, Alzheimerova choroba, deprese, úzkostné stavy apod.
- Ostatní projevy stárnutí a stáří

Vykazování zdravotní péče zdravotním pojišťovnám

- Základy veřejného zdravotního pojištění (zákon č. 48/1997 sb.)
- Seznam zdravotních výkonů s bodovými hodnotami
- Metodika pro pořizování a předávání dokladů VZP ČR
- Datové rozhraní VZP ČR
- Zdravotnická dokumentace, její obsah a vedení
- Kontrolní činnost zdravotních pojišťoven, vzájemná práva a povinnosti, kompetence
- Strategické plánování v oblasti poskytování zdravotní péče

Smlouvy o poskytování sociálních služeb

- Smlouvy obecně a podle občanského zákoníku
- Smlouva podle zákona č. 108/2006 sb., o sociálních službách a jeho novely
- Povinné náležitosti písemné smlouvy
- Jednání o smlouvě
- Uzavření smlouvy, její změny a doplňky
- Přílohy smlouvy
- Smlouva a individuální plánování
- Smlouva a inspekce kvality

Nezisková organizace jako úspěšný poskytovatel sociálních služeb

- Občanská společnost, občanský sektor a neziskový sektor v ČR
- svoboda sdružování, vývoj občanské společnosti a občanský sektor
- vztahy NNO a veřejné správy
- NNO jako pojem, jejich typologie a právní rámec v ČR
- Založení NNO
- Registrace NNO jako poskytovatele sociálních služeb
- Financování, fundraising a podnikání NNO
- Vize, cíle, strategie a plánování NNO jako poskytovatele sociální služby
- Vedení a rozvoj lidských zdrojů v NNO
- Marketing, PR management a informování o poskytované sociální službě

Revizní činnost zdravotních pojišťoven

- Základy veřejného zdravotního pojištění (zákon č. 48/1997 sb.)
- Seznam zdravotních výkonů s bodovými hodnotami
- Metodika pro pořizování a předávání dokladů VZP ČR
- Datové rozhraní VZP ČR
- Zdravotnická dokumentace, její obsah a vedení
- Kontrolní činnost zdravotních pojišťoven, vzájemná práva a povinnosti, kompetence
- Termíny platně v procesu revize a navazujícím období
- Opravné prostředky
- Strategické plánování v oblasti poskytování zdravotní péče

Vedení, archivace a skartace zdravotnické dokumentace

- Právní předpisy (zákon č. 20/1966 sb.)
- Obsah zdravotnické dokumentace
- Seznam zdravotních výkonů s bodovými hodnotami
- Metodika pro pořizování a předávání dokladů VZP ČR
- Datové rozhraní VZP ČR
- Zdravotnická dokumentace a její vedení
- Archivace a skartace zdravotnické dokumentace

Orientace v platné legislativě pro sociální pracovníky

- Pracovně právní a navazující předpisy
- Zákon o zaměstnanosti a trh práce
- Zákon o důchodovém pojištění
- Zákon o sociálních službách

Etická východiska sociální práce

- Základní vývojové tendence etiky na širším pozadí filozofie a kultury
- Aktuální morální problémy současnosti
- Uznání hodnoty každého jednotlivce a jeho lidských práv
- Uznání práva na život
- Nutnost tolerance k odlišným sociálním, etnickým, náboženským a jiným skupinám
- Funkce etických kodexů
- Vývoj etických principů v sociální práci
- Dilemata v sociální práci
- Všední dilemata spojená s výkonem sociální práce

Teoretická východiska metod sociální práce

- Charakteristika teoretických východisek sociální práce podle Thompsona
- Vazba sociální práce na jiné humanistické obory
- Individuální, skupinová a komunitní práce a hlavní používané přístupy
- Alternativní přístupy (mediace, streetwork, ekologický přístup, psychodynamický přístup atd.)

Respektování autonomie klienta v oblasti sociální práce

- Osobnost klienta jako výsledek psychosomatické jednoty jeho organismu
- Struktura osobnosti
- Sociální faktory rozvoje osobnosti
- Hranice vlastního světa
- Vývojově podmíněný postoj k vlastnímu „já“
- Strategie a taktika jednání s klienty při zachování jejich autonomie

Aktivizační programy a komunikace se seniory

- Aktivity a motivace k činnostem ve vyšším věku
- Význam psychické a fyzické aktivity ve stáří
- Programování aktivit a aktivizační programy
- Komunikační techniky se seniory
- Zvládání komunikace s agresivním klientem, s klientem s demencí, s klientem v depresi, apod.

Základy krizové intervence

- Krize v životě člověka, vymezení a definice krize
- Příčiny krizí, krize z hlediska trvání v čase a její průběh
- Typologie krizí
- Druhy krizové pomoci, pracoviště krizové pomoci
- Vymezení, definice, principy a formy krizové intervence
- Základní postupy a techniky krizové intervence
- Krizová práce a indikace v kontextu systému
- Inventář rozhovoru – fáze, cíle a specifika
- Vztahové aspekty v krizové intervenci
- Sebezkušenostní a interakční techniky

Multikulturní aspekty v sociální práci

- Kulturně pluralitní svět v ČR
- Etnické a kulturní skupiny v české společnosti
- Tolerance a respekt k odlišným sociálním skupinám
- Interkulturní dialog, omezování etnických i sociálních předsudků a stereotypů

Syndrom vyhoření versus psychohygienu sociálního pracovníka

- Syndrom vyhoření vs. únavový syndrom vs. frustrace vs. stres
- Koncepce normality
- Nároky pomáhajících profesí
- Signály ohrožení osobnosti syndromem vyhoření
- Prevence syndromu vyhoření - psychohygienu v praxi sociálního pracovníka

Rozvoj kompetencí v praxi sociální práce a základní otázky supervize sociální práce

- Koncept supervize v oblasti sociální práce
- Modely supervizních vztahů
- Kontinuum podpory a kontroly v rámci supervizního vedení
- Soustava praktických kompetencí v praxi sociální práce
- Sebereflexe vlastních kompetencí – praktický nácvik

Základní otázky sociální patologie

- Vymezení pojmů - sociální patologie, deviace, frustrace
- Vybrané biologické, sociologické a psychologické pohledy na příčiny deviací
- Nežádoucí jevy v současné společnosti, jejich přehled, trendy, kořeny
- Agresivita a šikana mezi dětmi
- Drogové závislosti
- Problematika gamblerství
- Patologie rodiny

Základy standardů kvality sociálních služeb

- Vznik standardů, jejich historie a smysl
- Právní zakotvení standardů v legislativě ČR
- Standardy kvality a inspekce poskytovaných sociálních služeb
- Povinnosti poskytovatelů sociálních služeb
- Registrace poskytovatelů sociálních služeb
- Úvod do standardů kvality sociálních služeb

Personální standardy kvality sociálních služeb

- Personální a organizační zajištění služby
- Struktura míst, pracovní profily, kvalifikační požadavky
- Oprávnění, povinnosti zaměstnanců, přijímání a zaškolování pracovníků
- Profesionální rozvoj zaměstnanců
- Hodnocení zaměstnanců, osobní profesní cíle, oceňování a podpora nezávislého kvalifikovaného odborníka

Procedurální standardy kvality sociálních služeb

- Cíle a způsoby poskytování sociální služby
- Ochrana práv osob včetně opatření omezujících pohyb osob a restriktivních opatření
- Jednání se zájemcem o službu
- Smlouva o poskytování sociální služby
- Individuální dokumentace
- Stížnosti na kvalitu sociální služby
- Návaznost sociální služby na další dostupné zdroje
- Místní a časová dostupnost sociální služby
- Informovanost o sociální službě
- Prostředí a podmínky
- Nouzové a havarijní situace
- Zvyšování kvality sociální služby

Povinná dokumentace poskytovatele sociálních služeb

- Souvislosti a provázanost povinné dokumentace se standardy kvality poskytovaných služeb
- Význam vedení povinné dokumentace o poskytované službě
- Právní úprava vedení povinné dokumentace o poskytované službě
- Obsah osobní dokumentace uživatele sociální služby
- Vnitřní pravidla organizace o nakládání s povinnými dokumenty o poskytované službě
- Uchovávání dokumentace poskytovatele sociální služby
- Příklady dobré praxe

Inspekce kvality sociálních služeb

- Koordinace činností v rámci procesu inspekce, postup při provádění inspekce
- Organizace a průběh inspekce
- Výběr respondentů
- Ověřování podmínek registrací
- Inspekční zpráva
- Po inspekční fáze
- Práce s problematickými materiály přinesenými účastníky ke konzultaci
- Skupinová konzultace problematických materiálů zúčastněných poskytovatelů

Vybrané otázky sociální psychologie pro sociální pracovníky

- Sociální učení jako celoživotní proces
- Afiliace vs. hostilita
- Empatie, direktivita vs. submisivita
- Chyby sociální percepce
- Sociální komunikace jako složka interakce
- Sociální normy a sociální role; mechanismy jejich osvojování
- Asertivita v jednání sociálního pracovníka

Pracovně profesní individuální a týmové poradenství

- Základní úkoly a cíle pracovně profesního poradenství
- Základní etické principy v poradenských službách
- Individuální a týmové poradenství ve službách zaměstnanosti
- Základní okruhy a formy přípravy na individuální jednání, příprava na jednání s klientem
- Zásady vedení poradenského rozhovoru s klientem, techniky jednání, struktura poradenského rozhovoru – fáze, zásady a pravidla
- Jednání s problémovými klienty, zvládání konfliktu a stresové situace, zvládající techniky – spouštěcí mechanismy konfliktu, typologie nezaměstnaného
- Konzultační a diagnostická činnost, základní prostředky diagnostiky poradenské služby, úloha diagnostických metod a prostředků

Individuální plánování průběhu sociálních služeb

- Význam, cíle a principy plánování služby
- Individuální plán a klíčový pracovník
- Plánování služby s komunikujícím uživatelem
- Plánování služby s nekomunikujícím uživatelem
- Frekvence plánování, vyhodnocování plánování

Úvod do psychologie, psychologie osobnosti, psychopatologie

- Úvod do problematiky - základní terminologie
- Osobnost klienta, struktura osobnosti
- Sociální faktory rozvoje osobnosti
- Strategie a taktika jednání s klienty při zachování jejich autonomie
- Psychopatologie - pojetí normy a příčiny vzniku odchylek v oblasti psychiky
- Diagnostika a terapie
- Přehled hlavních typů duševních onemocnění a poruch chování

Syndrom CAN – úvod do tematiky

- Legislativní ukotvení ochrany práv dítěte
- Úmluva o právech dítěte
- Sociálně patologické jevy
- Syndrom CSA a jeho formy
- Syndrom CAN a jeho formy CAN
- Výskyt syndromu v ČR
- Diagnostika sociálně patologických jevů páchaných na dětech
- Posouzení špatného a nevhodného zacházení s dítětem
- Deprivace a deprivované dítě
- Následná terapie s deprivovaným dítětem
- Úloha sociální pediatrie a sociálního pracovníka
- Programy efektivní prevence, zkušenosti z praxe

Paliativní péče, hospicové hnutí, eutanazie

- Definice paliativní péče, charakteristiky geriatrické paliativní péče
- Základní principy paliativní péče
- Charta umírajících a důstojná smrt
- Pojem thanatologie
- Pojem hospice, historie a současnost hospicové péče a hospicové hnutí a hospice v ČR
- Mýty o hospicích
- Pojem eutanazie
- Eutanazie ANO / NE, eutanazie v ČR a v zahraničí, hrozby zneužití

Prevence vzniku závislosti osob na sociální službě a vytváření sociálních kontaktů

- Důležitost seberealizace klientů
- Aktivizační techniky a programy
- Psychosociální potřeby, hodnotová orientace
- Podpora soběstačnosti, nezávislosti a samostatnosti klientů
- Utváření udržitelných sociálních kontaktů v přirozeném prostředí i pobytových zařízeních
- Poradenství a podpora
- Stanovení oblasti a způsobu pomoci a podpory

Úvod do problematiky poruch chování u dětí

- Terminologické vymezení poruch chování
- Vznik a rozvoj poruch chování
- Klasifikace poruch chování
- Systém podpory
- Vybrané vývojové poruchy chování
- Možnosti práce s jedinci s poruchami chování

Základy somatologie, úvod do problematiky zdravotního postižení a základní onemocnění ve stáří

- Zdravotní postižení
- Základní zdravotní problematika seniorů včetně chronických onemocnění
- Specifika geriatrických klientů
- Kvalifikovaný přístup k nemocným seniorům
- Omezení a komplikace zasahující do života seniora
- Organizace zdravotní péče u seniorů

Základy péče o nemocné, úvod do problematiky životosprávy, základy dietetiky, problematiky hygieny, epidemiologie a psychosociálních aspektů chronických infekčních onemocnění

- Životospráva a dietetika
- Techniky vybraných úkonů (oblékání, stravování, manipulace s imobilním klientem)
- Nácvik postupů pro udržení samostatnosti a soběstačnosti klienta
- Úkony spojené s prováděním osobní hygieny a úklidu domácnosti a okolí
- Problematiky léků podávaných v domácím prostředí
- Základy hygieny a epidemiologie, základní ošetřovatelská intervence

Pečovatelská a ošetřovatelská péče, základy výuky péče o domácnost

- Péče o prostředí klienta
- Vymezení pravidel a prostoru pro poskytování služeb
- Pravidla úklidu, dezinfekce a ochrany domácnosti
- Poradenství k zabezpečení domácnosti a ochraně uživatelů sociálních služeb
- Možnosti spoření, investování, pojištění

Emocionálně náročné situace a jejich zvládnání

- Emocionálně náročné situace
- Strategie řešení konfliktů – mírová koexistence, kompromis, vyhnout se
- Jak postupovat při řešení náročné situace - reakce na konflikt
- Obranné mechanismy a zpracování konfliktu
- Psychické prožívání konfliktních situací
- Konflikt a rozhodování ze strany jedince, užívané techniky
- Zvládnání nebezpečného či neadekvátního jednání uživatele sociální služby
- Pravidla šetrné sebeobrany

Péče o domácnost, práce s rodinným rozpočtem

- Péče o prostředí klienta
- Vymezení pravidel a prostoru pro poskytování služeb
- Pravidla úklidu, dezinfekce a ochrany domácnosti
- Poradenství k zabezpečení domácnosti a ochraně uživatelů sociálních služeb
- Možnosti spoření, investování, pojištění

Sociální práce se zanedbaným dítětem

- Rodina – nevhodné typy rodiny
- Nevhodným a závadové působením rodiny
- Deprivace, syndrom deprivovaného dítěte
- Výskyt a příčiny vzniku deprivace
- Postoj společnosti k zanedbávání a zanedbávanému dítěti
- Léčba zanedbávaných, týraných a zneužívaných dětí
- Další formy pomoci

Trénování paměti u seniorů

- Paměť ve stáří a její druhy, mozkový trénink a mozkový jogging
- Pojem trénování paměti – historie, cíle tréninku paměti, přínos tréninku paměti
- Kurzy trénování paměti – struktura, průběh, cvičení na koncentraci, krátkodobou a dlouhodobou paměť
- Metody a techniky trénování paměti, praktické ukázky
- Kurzy trénování paměti v ČR, národní den trénování paměti
- Vzpomínky a dlouhodobá paměť, vzpomínání a jeho důležitost ve stáří
- Práce se vzpomínkami ve stáří – pomůcky, témata, vzpomínková terapie v ČR
- Reminiscenční terapie – pojmy, historie, současnost, principy a postupy, metody a techniky
- Memory boxy a vzpomínkové kufry

Pracovní rehabilitace osob se zdravotním postižením

- Zákon o zaměstnanosti
- Povinný podíl zaměstnanců se zdravotním postižením
- Definice osoby se zdravotním postižením
- Příčiny nezaměstnanosti osob se zdravotním postižením
- Jednání s osobami se zdravotním postižením a jejich příprava na trh práce
- Pracovní rehabilitace jako efektivní nástroj práce s osobami zdravotně postiženými
- Subjekty pracovní rehabilitace
- Pracovní rehabilitace v praxi

Základy péče o geriatrického klienta

- Pojetí stáří
- Geriatrická deteriorace
- Demografický vývoj populace ve vztahu ke gerontologii
- Komplexní geriatrické hodnocení
- Řízení rizik při péči o seniory
- Kvalita života seniorů
- Strategie cesty ke zvyšování bezpečí seniorů

Prevence dekubitů

- Patofyziologie vzniku
- Hodnocení rizik
- Indikátor kvality péče
- Komplexní péče o klienta s rizikem
- Lokální ošetřování dekubitů
- Prevence dekubitů

Lokální ošetřování ulcerací

- Diferenciální diagnostika ulcerací
- Buněčné procesy hojení
- Faktory ovlivňující buněčné procesy
- Management ošetřování
- Doporučený postup
- Oplachy, laváže
- Realizace převazu rány
- Sekundární fixace

Komprese – prevence tromboembolické nemoci

- Patofyziologie cévního systému
- Virchovova trias
- Hluboká žilní trombóza
- Tromboembolická nemoc
- Prevence HŽT
- Fyzikální komprese

Kompresivní terapie – metoda první volby při onemocnění žilního systému dolních končetin

- Patofyziologie cévního systému
- ISCH dolních končetin
- Onemocnění žil dolních končetin
- Onemocnění lymfatického systému
- Otoky – patofyziologie vzniku
- Terapie onemocnění dolních končetin
- Fyzikální komprese
- Nácvik přikládání bandáží dolních končetin

Diabetes mellitus

- Patofyziologie vzniku
- DM – epidemie třetího tisíciletí

- Rozdělení typů dm
- Akutní stavy při dm
- Chronické komplikace dm
- Terapie

Klient s Alzheimerovou chorobou

- Patofyziologie vzniku demence
- Dělení demencí
- Péče o klienta s demencí
- Komunikace s rodinou
- Alzheimerova choroba
- Faktory vzniku
- Stadia onemocnění
- Charakteristické rysy onemocnění
- Diagnostika onemocnění
- Léčba

Kvalita sociálních služeb

- Kvalita a měření kvality sociálních služeb
- Standardy kvality sociálních služeb
- Supervize, intervize
- Systém managementu jakosti iso 9000
- TQM (Total Quality Management), EFQM, E-qalin
- Controlling, balanced scorecard, benchmarking
- Vizitace péče (pflegevisiten), stížnosti (complaints management) a sebehodnocení (self-assessment)

Motivace a delegování

- Meze a možnosti motivace
- Motivace a management
- Osobnost manažera jako motivačního činitele
- Motivační teorie a jejich aplikace v podnikové praxi
- Delegování práce, pravomoci a odpovědnosti
- Základní pravidla delegování
- Hlavní překážky delegování
- Pevné a volné delegování

Koučování v sociálních službách

- Koučování – principy a možné problémy
- Poskytování zpětné vazby při koučování
- Rozšiřování individuálního repertoáru chování
- Odkrývání možností, rozvíjení existujících schopností
- Vedení spolupracovníků v různých situacích
- Stanovení přiměřených cílů
- Důležité nástroje kouče

Efektivní manažerská komunikace

- Pracovní, komunikační a motivační styl různých typů osobnosti
- Silné stránky vlastního stylu a oblasti, které mohou omezovat osobní výkonnost
- Tendence chování v podmínkách stresu, frustrace či konfliktu
- Pracovní motivace jednotlivých typů osobnosti
- Rozvojové priority jednotlivých typů osobnosti
- Efektivní komunikace a spolupráce s jednotlivými typy osobnosti

PR management

- Verbální a neverbální komunikace
- Komunikační dovednosti v praxi – vyjednávání, moderování a lektorování
- Komunikace s médii
- Příprava a distribuce tiskové zprávy
- Příprava a distribuce propagačních materiálů – letáků a plakátů
- Příprava veřejného vystoupení a prezentace
- Osobnost mluvčího – dobrý řečník a vyjednávač
- Skupinová diskuse

Zvládání zátěže a stresu

- Stres, příznaky stresu
- Stres v pracovním prostředí
- Mapa stresu práce
- Komunikační vzorce při stresu

Vedení vstupních výběrových pohovorů

- Plánování celého procesu výběrového řízení
- Personální specifika požadavků na novou osobu
- Identifikace základních kompetencí a výkonových standardů
- Stanovení náborových kritérií
- Plánování procesu pohovoru
- Navázání kontaktu, icebreak, obsah schůzky
- Získávání informací, poskytování informací

Adaptační procesy

- Nižší fluktuace, zejména v počátcích od nástupu
- Vyšší spokojenost obou stran pracovního vztahu
- Rychlejší dosažení požadovaných pracovních výkonů
- Snazší zapojení nového pracovníka do pracovního týmu
- Přesnější sladění s firemní kulturou
- Využití zkušeností nového pracovníka z předcházejících zaměstnání
- Nižší náklady na vyhledávání nových pracovníků
- Zpětná vazba na správnost formy výběrového řízení

Výběr a příprava personálních rezerv

- Východiska řízení pracovní kariéry – strategie managementu lidských zdrojů, hodnocení zaměstnanců, hodnocení osobní kariérové kotvy
- Praktický význam řízení pracovní kariéry pro organizace – možné přístupy k vytváření systémů personálních rezerv, plány následnictví
- Plánování kariéry jednotlivců – osobní cíle pracovníků, jednání a dohody, stanovení cílů kariéry a kroků k jejich dosažení
- Individuální plány vzdělávání jako součást plánu pracovní kariéry a rozvoje pracovníků

Hodnocení pracovních výkonů, hodnotící pohovory

- Význam, typy hodnocení a vztah hodnocení a motivace
- Sebehodnocení jako nástroj hodnocení výkonu
- Příprava rozhovoru – cíle a kritéria hodnocení, hodnotící dotazník, organizace hodnocení, příprava hodnotitelů a hodnocených
- Realizace rozhovoru – struktura rozhovoru, hodnotitelské chyby, monitoring průběhu
- Vyhodnocení rozhovoru – analýza výsledků a jejich využití

Pracovní náplně

- Údaje v popisech pracovních míst
- Popis pracovní činnosti (pravomocí a odpovědností)
- Systémy odměňování, vzdělávání, plánování kariéry a motivace zaměstnanců
- Co je kompetence (schopnost, způsobilost)
- Klíčové kompetence, popisy kompetencí
- Vytváření kompetenčních modelů

Motivace pracovníků

- Motiv a stimul, zdroje motivace, návyky, zájmy, hodnoty
- Výkonová motivace, motivace k práci, typy pracovní motivace
- Hlavní stimulační prostředky, hmotná odměna
- Systematické hodnocení pracovního výkonu zaměstnanců
- Význam a typy hodnocení, příprava hodnocení – metodou 360° zpětné vazby
- Praktický dopad hodnocení na organizaci
- Využití motivace v odměňování zaměstnanců
- Základní formy mezd, pevná a variabilní složka
- Systém odměňování a jeho vazba na další systémy řízení lidských zdrojů
- Analýza pracovní pozice, nejčastěji používané metody ohodnocení pracovní pozice

Odměňování pracovníků

- Využití motivace v odměňování zaměstnanců
- Základní formy mezd, pevná a variabilní složka
- Systém odměňování a jeho vazba na další systémy řízení lidských zdrojů
- Analýza pracovní pozice, nejčastěji používané metody ohodnocení pracovní pozice
- Sběr informací, práce s údaji z průzkumů odměňování
- Strategie tvorby odměňování a zaměstnaneckých výhod

Management změny

- Analýza současné situace firmy
- Firemní kultura - její význam, síla a změna
- Management změny - pochopení změny
- Změna jako uplatnění nových myšlenek nebo chování v organizaci
- Spouštěče změn, odpor ke změně a jeho překonávání
- Implementace změny

Dobrovolnictví v sociálních službách

- Právní úprava dobrovolnictví
- Dobrovolnická centra
- Metody pro efektivní oslovování získaných dobrovolníků
- Metody pro udržení dobrovolníků, dobrovolnické programy
- Specifikace možných finančních nákladů na dobrovolnictví

Firemní kultura a politika

- Firemní kultura jako součást řízení podniku
- Firemní kultura jako specifický znak podniku v konkurenčním prostředí
- Firemní kultura jako součást image firmy
- Působení firemní kultury na myšlení, chování a uznávané hodnoty zaměstnanců
- Základní typy firemní kultury a jejich znaky
- Vazba účinné změny firemní kultury a systému práce s lidskými zdroji

Manažerské dovednosti v sociálních službách

- Základní manažerské dovednosti a jejich funkce
- Budování pracovního týmu
- Řešení problémů a konfliktů
- Vedení a motivace zaměstnanců
- Hodnocení zaměstnanců

Základy marketingu v sociálních službách

- Definice marketingu a vysvětlení základních pojmů
- Funkce, podstata, význam a potřeby marketingu
- Podnik a faktory ovlivňující jeho činnost
- Analýza trhu a jeho segmentace – SWOT analýza
- Stanovení marketingových cílů, strategie ve vazbě na životní cyklus produktu
- Rozhodování o produktu, řízení distribuce a výběr distribučních kanálů

Řízení a vedení lidí

- Manažerská pracovní typologie A, B, typologie řídicích stylů podle Lewina
- Podstatné a rozhodující rysy týmové práce
- Určení obecných požadavků na dobrého vedoucího týmu
- Důležitost strukturování týmů
- Formální a neformální autorita – čtyři základní úrovně rozvoje manažera
- Způsoby komunikace s různými typy spolupracovníků

Efektivní manažer sociálních služeb

- Základy pozitivního myšlení
- Styl vedení, fáze funkčního týmu
- Stanovení průběžné kontroly o plnění úkolu
- Styly řízení, systém pozitivního vytýkání chyb
- Motivace týmu
- Podstata konfliktu

Personalistika v sociálních službách

- Základní úkoly personální práce a personální agendy v organizaci
- Vyhledávání vhodných pracovníků
- Stanovování požadavků na pracovní místo
- Příprava a průběh výběrového řízení
- Hodnocení a volba nejvhodnějších kandidátů
- Základní kritéria pro další vzdělávání zaměstnanců
- Ochrana osobních údajů zaměstnance

Budování a řízení týmu sociálních služeb

- Důvody pro tvorbu pracovních týmů
- Vlastnosti týmu
- Synergický efekt
- Přednosti a nevýhody týmové práce
- Negativní role v týmu
- Fáze a vývoje týmu a volba

Základy pracovního práva

- Pracovně právní předpisy, setřídění rozsahu působnosti zákoník práce
- Práva a povinnosti vyplývající z pracovně právních předpisů
- Vznik a změny pracovně právního vztahu skončení pracovního poměru
- Dohody o pracích konaných mimo pracovní poměr
- Nároky z pracovního poměru, překážky v práci
- Kolektivní vyjednávání
- Bezpečnost a ochrana zdraví při práci

Efektivní komunikace

- Prvky komunikace
- Použití veškerého slovního potenciálu - důraz, rychlost, hlasitost
- Zdokonalení verbálního a neverbálního projevu
- Nalezení slovníku pro co nejlepší prezentaci
- Aktivní naslouchání, umění porozumět
- Priority, jak zacházet s více hovory, předávání vzkazů, delegování
- Emoční inteligence
- Jak uklidnit projevy nepřátelství nebo agresivity
- Jak usměrnit a usnadnit projev mnohomluvného i málomluvného klienta

Vnitrofiremní komunikace

- Analýza komunikace a stávající situace firmy
- Swot analýza - určení silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb organizace
- Možnosti vlastního podílu na vnitrofiremní komunikaci
- Předpoklady fungování vnitrofiremní komunikace
- Problémy při tvorbě systému vnitrofiremní komunikace
- Komunikační řetězce v organizaci
- Základní pravidla jednání s lidmi

Krizová komunikace

- Public relations, veřejné mínění
- Identita a image
- Příčiny, průběh a typy krizí
- Preventivní opatření
- Zásady krizové komunikace
- Spolupráce s médii

Prezentační dovednosti

- Definice účelu prezentace
- Analýza předmětu prezentace a výběr klíčových bodů
- Příprava zajímavého projevu s ohledem na předmět a posluchače
- Výběr a používání vizuálních prostředků
- Význam řeči těla a její vliv na přijímání předávaných informací a vnímání osobnosti prezentujícího
- Způsoby snižování trémy
- Jak pohotově odpovídat na otázky

Argumentace a přesvědčování

- Komunikační dovednosti a řeč těla
- Signály a typologie komunikačních partnerů
- Přesvědčovací techniky a kdy je vhodně použít
- Použití empatie při překonávání námitek
- Předcházení a překonávání konfliktních situací
- Jak argumentovat a bránit se proti manipulaci
- Asertivní komunikace a její využití v praxi

Umění vyjednávat

- Obratnost při vedení jednání, různé postupy a psychologické
- Nástroje při vyjednávání
- Faktory ovlivňující jednání, SWOT analýza před jednáním
- Co je typické pro jednání - fáze jednání, strategie AIDA
- Techniky uzavírání kontraktu a jeho vyjednávání

Lektorské minimum

- Osobnost lektora a účastníka vzdělávacího programu
- Image a profesionální vystupování lektora
- Prezentační dovednosti lektora
- Specifika vzdělávání dospělých
- Příprava vzdělávacího programu, stanovení cílů a sestavení obsahu
- Metodika vzdělávacího programu
- Trénink lektorských dovedností

Motivace a aktivizace uživatelů sociálních služeb s využitím komunikačních dovedností

- Aktivity a motivace k činnostem, význam psychické a fyzické aktivity
- Programování aktivit a aktivizační programy
- Komunikace jako nástroj motivace a aktivizace
- Zvládání komunikace s agresivním klientem, s klientem s demencí, v depresi atd.

Efektivní komunikace pro poskytovatele sociálních služeb

- Prvky komunikace a využívání slovního potenciálu
- Zdokonalení verbálního a neverbálního projevu – komunikační dovednosti a řeč těla
- Základní pravidla jednání s různými typy lidí – vyjednávání
- Aktivní naslouchání a umění porozumět - signály a typologie komunikujících partnerů
- Argumentace a přesvědčování – jak argumentovat a bránit se manipulaci
- Asertivní komunikace a její využití v sociální práci
- Krizová komunikace a zklidnění projevů nepřátelství nebo agresivity
- Vnitrofiremní komunikace poskytovatele sociálních služeb
- Předpoklady fungování vnitrofiremní komunikace
- Porada – formy komunikace při poradě, příprava, cíle, program a výstupy z porady
- Efektivní diskuse – vedení, plánování, struktura, rozvoj diskuse

Komunikace se seniory v sociální práci

- Komunikace se seniory, navázání kontaktu se seniory, komunikační kanály
- Smysl ve stáří, jejich poruchy, faktory ovlivňující komunikaci a podmínky pro komunikaci
- Komunikace se seniory trpícími zrakovými a sluchovými postiženými
- Komunikace s agresivními seniory
- Videotrénink interakcí

Neverbální komunikace a její účinky v sociální práci

- Úvod do problematiky – základní terminologie
- Proxemika, mimika, mimické zóny, gestikulace, haptika, posturologie
- Manipulace prostřednictvím neverbální komunikace a jak se jí bránit

Komunikace s nemocnými lidmi, lidmi s postižením a seniory

- Úvod do problematiky - základní terminologie
- Druhy komunikace – verbální, neverbální
- Komunikační kanály
- Faktory ovlivňující komunikaci a podmínky pro komunikaci
- Komunikační styly a zlozvyk
- Specifika komunikace s různými skupinami uživatelů sociálních služeb
- Techniky asertivity - praktický nácvik
- Navázání kontaktu s klienty
- Důležitost komunikace s klienty
- Smysly ve stáří, jejich porucha a vztah ke komunikaci
- Komunikace s osobami trpícími zrakovým a sluchovým postižením, s agresivním klientem, s lidmi nemocnými a s lidmi s různým typem postižení

Komunikace jako nástroj zlepšení kvality péče o osoby s demencí

- Druhy a projevy demence
- Důležitost, příležitosti a podmínky komunikace s lidmi trpícími demencí
- Navázání kontaktu, komunikační kanály, východiska, zásady, principy komunikace s lidmi trpícími syndromem demence
- VTI – videotrénink interakcí a možnosti jeho využití

Asertivita, asertivní chování sociálního pracovníka

- Pojem asertivita a asertivní chování, typy asertivity a její základní pravidla
- Komunikační dovednosti a stereotypy, asertivní práva a techniky
- Základní postoje a jejich projevy, složky osobnosti a osobnostní typologie
- Emoční inteligence, manipulace, pozitivní a negativní zpětná vazba

Motivace a aktivizace uživatele sociální služby s využitím komunikačních dovedností

- Aktivity a motivace k činnostem, význam psychického a fyzické aktivity
- Programování aktivit a aktivizační programy
- Komunikace jako nástroj motivace a aktivizace
- Zvládnutí komunikace s agresivním klientem, s klientem s demencí a s klientem v depresi