



POZVÁNKA NA ODBORNÝ SEMINÁŘ

## KVALITA JE VÍC NEŽ JEN PAPIRY

který se koná

**20. listopadu 2019**

od 9.00 do 15.30 hodin, prezenze účastníků od 8.45 hodin

**Domov pro seniory Věstonická**

Věstonická 4304/1, 628 00 Brno

Akreditovaným seminářem v rozsahu 8 hodin bude provázet

**Mgr. David Šourek**

*Standardy kvality v sociálních službách a způsob, kterým jsme je v České republice uchopili, nás nakonec přivedly k absolutní zavalenosti všemi možnými i nemožnými papíry. Opravdu ale vedou všechny ty papíry k zajištění, udržení nebo zvyšování kvality služeb, které klientům poskytujeme? Základem kvality služeb jsou vždy lidé, pracovníci. A ti se nedají řídit papírem. Věnujeme jim alespoň stejnou pozornost jako papírům?*

### Obsah semináře:

- **Co je to kvalita?:** Vymezení pojmu kvalita, kvalita ve službách, modely řízení kvality a jejich důrazy, architektura systému kvality v organizaci - lidé, procesy, řízení kvality.
- **Budme profi! Něco o profesionalitě:** Pojem profesionalita, kdo je profesionál (znaky, dovednosti, chování, přístup), profesionalita a já.
- **Motivace, postoje a hodnoty pracovníků a jejich vliv na pracovní výkon (a kvalitu práce):** Co ovlivňuje naše chování? Vnější a vnitřní motivace, skryté faktory, které nás ovlivňují (postoje, hodnoty, tabu, motivace, přesvědčení, atmosféra, rituály, jazyk, apod., moje osobní motivace.
- **Atmosféra na pracovišti a organizační kultura a jejich vliv na pracovní výkon (a kvalitu práce):** Organizační identita a organizační kultura - vymezení, prvky organizační kultury, mapování stavu, atmosféra na pracovišti jako důsledek zjevné i skryté organizační kultury, kritéria spokojené práce.
- **Hodnoty organizace jako ukazatel na cestě ke kvalitě:** Co jsou to hodnoty, jak ovlivňují naše jednání, hledání společných hodnot v rámci organizace, obecné hodnoty sociální práce, jak s tím vším prakticky v organizaci pracovat.
- **Praktické nástroje zlepšování organizační kultury a budování spokojeného týmu:** Dovednosti pro vzájemnou spolupráci (harvardský koncept vyjednávání), schopnost změny perspektivy, posilování vnímavosti a empatie, práce se zpětnou vazbou, jak se postavit k toxické emocionální negativitě v týmu, jak posilovat pohodu na pracovišti, kritéria spokojeného týmu (model dvojité hvězdy).
- **Jak pracovat s etikou?:** Vymezení pojmu etika, různé přístupy, proč je etika důležitá v sociální práci, etika jako vzor žádoucího jednání, etické řízení a etický management organizace, etický kodex a jak s ním pracovat.

**Cílová skupina:** pracovník v soc. službách, soc. pracovník, zdrav. pracovník, vedoucí pracovník

**Cena:** pro členy APSS ČR – 890 Kč za osobu, pro nečleny APSS ČR – 1 290 Kč za osobu

Na semináři bude zajištěno malé občerstvení.