



POZVÁNKA NA ODBORNÝ SEMINÁŘ

KVALITA JE VÍC NEŽ JEN PAPIRY

který se koná

4. prosince 2019

od 9.00 do 15.30 hodin, prezenze účastníků od 8.45 hodin

Sociální služby Praha 9, z. ú.

Hejnická 538, 190 00 Praha 9 - Střížkov

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.