

Pozvánka na intenzivní třídenní výjezdní seminář pro vedoucí pracovníky



„JEDNÁNÍ A KOMUNIKACE S PROBLÉMOVÝMI OSOBAMI, ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A AGRESE, VČETNĚ PREVENČÍ SYNDROMU VYHOŘENÍ“

**Termín a místo školení: 24. – 26. 11. 2021
4* Wellness & Spa Hotel Horal Rožnov pod Radhoštěm**



Realizátor školení:

Kolumbus PM, s. r. o.

Sídlo: Hrázka 618/32, 621 00 Brno – Medlánky

IČ / DIČ: 01733745 / CZ01733745

Číslo akreditace vzdělávací instituce: AK/I-12/2014

Kontaktní osoba: Ing. Martin Křištof, tel.: 731 190 013, e-mail: kristof@kolumbuspm.cz

Přeji krásný slunečný den,

dovoluji si Vás jménem svým i jménem společnosti Kolumbus PM, s. r. o. pozvat na **třídní výjezdní školení připravené na míru pro vedoucí pracovníky úřadů územně samosprávných celků a poskytovatelů sociálních služeb**, které je koncipováno jako **celostátní intenzivní workshop v oblasti řešení konfliktů a agrese, jednání a komunikace s problémovými osobami a klienty a také syndromu vyhoření a jeho prevence**.

S ohledem na zajištění efektivity školení, rozšířené možnosti konzultací školené problematiky s lektory a možnosti neformální diskuse, navázání kontaktů a výměny zkušeností byl pro realizaci školení zvolen 4* Wellness & Spa Hotel Horal v Rožnově pod Radhoštěm v malebném prostředí Beskyd. Tento hotel nabízí výborné zázemí pro školení i pro ubytování a v rámci služeb nabízí wellness v podobě vnitřního bazénu, sauny, masáže a dalších procedur.

V rámci našeho motta „Sdílíme náš úspěch s účastníky, jejich organizacemi i potřebnými“ kromě naší standardní losovačky mezi účastníky školení realizujeme akci **„Kolumbus Social Cylinder“** - jako pořadatel školení za každého účastníka přispějeme 100,- Kč do našeho cylindru včetně osobního příspěvku ode mě jako kapitána ve stejné výši (s možnými a vítanými dobrovolnými příspěvky od účastníků kurzu ☺). Při předpokládaném počtu 60 účastníků se jedná o částku minimálně 12.000,- Kč.

Ze své dobrovolnické praxe a zkušenosti vím, že nejlepší podpora je ta adresná a konkrétní. Účastníci školení za svou organizaci či úřad budou moci předem nebo na místě navrhnout konkrétní projekt či aktivitu v sociální oblasti. **Na konci školení pak proběhne vylosování nebo hlasování o jedné z organizací, jejichž zástupci se školení budou účastnit. Této organizace či úřadu pak věnujeme vybranou částku na konkrétní aktivitu, akci či podporu jejich klienta či klientů.**

Těším se společně s lektory na Vaši účast.



Ing. Martin Křištof

Jednatel | Majitel | Kapitán

Kolumbus PM, s.r.o.

Tel.: 731 190 013

E-mail: kristof@kolumbuspm.cz

Místo realizace školení:

4* Wellness & Spa Hotel Horal, Radhošská 1691, 756 61, Rožnov pod Radhoštěm

<https://www.hotel-horal.cz/>

Cena školení:

6.990,- Kč (osvobozeno od DPH – všechna témata jsou akreditována u MVČR i MPSV, účastník získá šest osvědčení v přepočtu za cenu významně nižší než při účasti na třech jednodenních školeních se započtením dopravy a dalších nákladů). Po potvrzení přihlášky bude vystavena faktura a přihláška je závazná po úhradě účastnického poplatku.

Cena školení zahrnuje:

- Účast na třech tematických blocích (za absolvování každého bloku osvědčení s akreditací MVČR i MPSV na 8 školicích hodin)
- Kompletní materiály pro účastníky na všechny tři dny školení, osvědčení
- Velmi komfortní ubytování ve dvouúžkových pokojích (vlastní sociální zařízení, televizor, trezor, minibar, wi-fi zdarma) - *doporučujeme přihlašování ve dvojicích (v případě požadavku na samostatné ubytování činí příplatek 800,- Kč)*
- Plnou penzi – 2x snídaně, 3x oběd, 2x večeře
- Občerstvení po dobu trvání odborného programu (káva, čaj, voda, koláč/frgál, chlebiček).
- Neomezený vstup do wellness centra, relaxačního bazénu a fitness



Cena školení nezahrnuje konzumaci nápojů v rámci oběda a večeří nad rámec dostupných nápojů, konzumaci během společných a společenských aktivit, další služby hotelu.



Na konci školení pak proběhne vylosování 5 účastníků školení, kteří získají hodnotné ceny, a to včetně „tekuté vizitky“ naší společnosti – sedmiletý dominikánský zlatý rum Columbus. Proběhne také vylosování či hlasování v rámci akce „Kolumbus Social Cylinder“.

Nad rámec volného vstupu do bazénu, wellness a fitness lze domluvit další aktivity a služby hotelu, zejména wellness a spa procedury na kontaktu: wellness@horalhotel.cz.



Cíl tohoto výjezdního školení a jeho struktura

Základním cílem tohoto výjezdního školení je poskytnout jeho účastníkům **ucelený a detailní vhled do problematiky jednání s problémovými a agresivními osobami jak z hlediska legislativního, tak i psychologického, řešení konfliktů externích i interních, a to vše s ohledem na prevenci syndromu vyhoření.**

Školení je rozčleněno **do 3 tematických bloků:**

24. 11. 2021

- **Právní a legislativní aspekty jednání s problémovými a agresivními osobami**
- *Lektorka: Mgr. Bc Petra Juřátková*

25. 11. 2021

- **Komunikace a jednání s problémovým klientem a problémovými osobami a řešení konfliktů s takovými osobami včetně interních konfliktů**
- *Lektoři: MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D. a PaedDr. Mgr. Věra Facová*

26. 11. 2021

- **Zvládnání profesní a osobní zátěže, psychická vyrovnanost, syndrom vyhoření a jeho prevence v kontextu doby (post)covidové**
- *Lektoři: MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D. a PaedDr. Mgr. Věra Facová*

Neméně významným cílem tohoto výjezdního školení je **výměna zkušeností a dobré praxe účastníků – vedoucích pracovníků úřadů územně samosprávných celků i vedoucích pracovníků organizací v sociální oblasti.**

Charakter výjezdního školení navíc dává možnost **širší interaktivní diskuse a konzultací s lektory jak v rámci samotného školení, tak i mimo něj.**

Lektoři:

PaedDr. Mgr. Věra Facová

Psycholožka, psychoterapeutka, supervizorka a lektorka s dlouholetou praxí, spoluautorka několika publikací, spolupracuje s UP v Olomouci a věnuje se práci pro příspěvkové a neziskové organizace, úřady, městskou policii, práci s lidmi v krizi apod. Má zkušenost s manažerskou pozicí, včetně vedení a organizace řady projektů.

Mgr. Bc. Petra Juřátková

Advokátka specializující se na právo v oblasti přestupků, správního řízení, GDPR a ochrany osobních údajů. Profesně a lektorsky se věnuje problematice ochrany před šikanou a právními aspekty konfliktů. Dlouhodobě působila jako asistentka soudce Nejvyššího soudu. Má více než sedm let praxe v oblasti vzdělávání úředníků, autorka řady odborných příspěvků a publikací.

MUDr. PhDr. Miroslav Orel, Ph.D.

Lékař s praxí psychiatra a neurologa, psycholog, psychoterapeut, supervizor, lektor, autor několika publikací, činný v rámci UP v Olomouci. Má zkušenost s manažerskou pozicí (pracoval mimo jiné jako ředitel krajské pedagogicko-psychologické poradny). Spolupracuje s Dr. Facovou ve dvojici lektorů/supervizorů/psychoterapeutů.

Podrobný obsah jednotlivých bloků je uveden na konci této pozvánky.

Každý účastník obdrží osvědčení za absolvování každého bloku, tj. **tři osvědčení s akreditací MVČR a MPSV.**

Na mailovou adresu kristof@kolumbuspm.cz je možné rovněž adresovat jakékoliv další dotazy a podněty **korigující obsah semináře předem** (max. 3 pracovní dny před konáním semináře, v předmětu uveďte název semináře a datum jeho konání). Využití této možnosti lektori vřele vítají!

Indikativní časový harmonogram školení

Den	Školící aktivita	Čas
24.11.2021 (středa)	Prezence účastníků	11:30 – 12:30
	Oběd	12:30 – 13:00
	První tematický blok – první část	13:00 – 14:15
	Coffee break, ubytování	14:15 – 14:45
	První tematický blok – druhá část	14:45 – 16:00
	Coffee break	16:00 – 16:15
	První tematický blok (dle výběru účastníků) – třetí část	16:30 – 17:45
	Konzultace / Diskuse / Výměna zkušeností / Sjednocení praxe	17:45 - 18:45
	Večeře	18:45 – 19:30
	Volná zábava, možnost konzultací, navazování kontaktů, výměna zkušeností a sjednocování praxe Organizovaný program – Bowlingový program „O pohár Krištofa Kolumba“ – viz níže	20:00 - ?
25.11.2021 (čtvrtek)	Snídaně	7:00 – 9:00
	Druhý tematický blok – první část	9:00 – 10:15
	Coffee break	10:15 – 10:30
	Druhý tematický blok – druhá část	10:30 – 12:00
	Oběd	12:00 – 13:00
	Druhý tematický blok – třetí část	13:00 – 14:30
	Coffee break	14:30-14:45
	Třetí tematický blok – první část	14:45 – 16:30
	Konzultace / Diskuse / Výměna zkušeností / Sjednocení praxe	16:30 – 17:30
	Volný program s možnými konzultacemi	17:30 - 19:00
	Večeře	19:00 – 20:00
Volná zábava, možnost konzultací, navazování kontaktů, výměna zkušeností a sjednocování praxe	20:00 - ?	
26.11.2021 (pátek)	Snídaně, odubytování	7:00 – 9:00
	Třetí tematický blok – druhá část	9:00 – 10:15
	Coffee break	10:15 – 10:30
	Třetí tematický blok – třetí část, konzultace	10:30 – 12:15
	Předání osvědčení, tombola a vylosování Kolumbus Social Box	12:15 – 12:30
	Oběd a odjezd účastníků	12:30 – 13:00



Bowlingový turnaj „O pohár Krištofa Kolumba“ – soutěž **max. čtyřčlenných týmů v termínu 24. 11. 2021 od 20:00** s hodnotnými cenami pro členy prvních tří týmů:

- 1. Rum Columbus** – sedmiletý zlatý dominikánský rum, osobní a firemní „tekutá vizitka“
- 2. Dřevěný stylový Flash disk Kolumbus PM s kapacitou 32 GB**
- 3. Hledač klíčů Colombo**

Blok 1 - Právní a legislativní aspekty jednání s problémovými a agresivními osobami

V praxi se v podstatě nelze vyhnout konfliktním či problémovým situacím doprovázeným agresivním jednáním či jinými formami agresivních projevů ze strany účastníků řízení či jiných osob. Konfrontace s agresivním jednáním má nejen faktické dopady (možná škoda na majetku, újma na zdraví atd.) nebo psychologické dopady, ale rovněž i dopady do právní roviny.

Cílem tohoto bloku je seznámit účastníky s právními aspekty jednání s problematickými a agresivními klienty či dalšími osobami (např. rodinní příslušníci klienta), ať už jde o účelové či šikanózní jednání, jehož cílem je úředníka, pracovníka v sociálních službách či jinou osobou (svědka, poškozeného, jiného účastníka atd.) vyprovokovat nebo již jde o jednání naplňující skutkovou podstatou přestupku či dokonce trestného činu. V návaznosti na to budou vymezeny možnosti adekvátní a efektivní právní obrany a ochrany vůči agresivnímu jednání klienta (jiné osoby). Současně bude představen systém preventivních právních opatření, s pomocí nichž by bylo možné konfliktním nebo problémovým situacím předcházet či je následně snáze řešit.

V rámci kurzu budou prezentovány aktuální výkladové trendy, metodické a judikaturní závěry v této oblasti.

Teoreticky osvojené znalosti budou demonstrovány na praktických modelových případech. Součástí kurzu v části týkající se fyzického napadení, nutné obrany a její přiměřenosti bude i popis technik obrany a sebeobrány s využitím běžných předmětů a také ochranných prostředků (např. pepřový sprej) – v případě dostupnosti figuranta i praktické ukázky 😊.

Obsah kurzu:

- 1) **Vymezení základních pojmů a legislativy** v relevantní oblasti, určení cílů s ohledem na očekávání. **Vymezení nejčastějších konfliktních situací.**
- 2) **Účelová/šikanózní agrese** – provokace, vymezení rozdílu mezi šikanou a obstrukcí, význam provokace. **Nejčastější typy šikanózních a obstrukčních jednání** (např. průtahy v řízení apod.). Možnosti řešení a prevence včetně pořizování audiozáznamů a videozáznamů jednání.
- 3) **Vymezení jednotlivých agresivních jednání** - hrubě urážlivé podání/jednání, urážka na cti, znevážení postavení, další možná protiprávní jednání konfliktních osob.
- 4) **Napadení (úřední) osoby** - právní vymezení, možnosti řešení, nutná obrana a její přiměřenost (využití ochranných a obranných prostředků).
- 5) **Důsledky agresivního jednání** - náhrada škody, náhrada újmy, pořádková opatření.
- 6) **Diskuse a konzultace.**

Blok 2 - Komunikace a jednání s problémovým klientem a problémovými osobami a řešení konfliktů s takovými osobami včetně interních konfliktů

Cílem tohoto bloku je **seznámit se s pravidly vyladování konfliktů s problémovými osobami (klienti, příbuzní klientů, ale i podřízení a spolupracovníci) s maximálním posílením praktické aplikace do praxe účastníků.**

V rámci tohoto bloku proběhne seznámení s pojmy a jejich ukotvení - **vymezení konfliktu, problémové osoby, profesionálního jednání.** Následně pak budou představeny **zásady efektivní komunikace s problémovými osobami.** Součástí je **práce na rozvoji pozitivních osobnostních vlastností a komunikačních stylů účastníků.** Po krátkém teoretickém úvodu bude následovat praktická část s **možností nácviku a následné supervize jednání a komunikace.** Lektori s dlouholetou zkušeností v oblasti psychologie předvedou **příklady problémového a konfliktního jednání tak, aby si účastníci mohli přímo v rámci semináře vyzkoušet vhodné způsoby jednání a reakce na ně.** Nedílnou součástí je i diskuse a reflexe konkrétních témat a případů jednotlivých účastníků.

Struktura tohoto bloku:

- 1) Definice základních pojmů** (problémový klient/osoba, konflikt, profesionální jednání s problémovými osobami), **vymezení cílů tohoto bloku,** zohlednění očekávání, popř. konkrétních případů problémových osob jednotlivých účastníků.
- 2) Vymezení problémového a konfliktního chování u klienta i dalších osob** (zejména spolupracovníci) a možných cílů všech stran v rámci komunikace. Vymezení obecně možných a nejvhodnějších – profesionálně-asertivních způsobů reakce na problémové a konfliktní chování s ohledem na potřebu vedení klienta, dohodu s klientem, podřízení se klientovi.
- 3) Poznání a rozbor preferovaných způsobů jednání v konfliktu** vyplývající z osobnostních dispozic, profesní zkušenosti a pozice účastníků, vliv a role vlastního očekávání, délky profesní zkušenosti praxe, pohlaví, věku a únavy na jednání v problémové situaci, část kombinující teorii a sebepoznání, součástí je i diskuse.
- 4) Nejčastěji se vyskytující problematické osoby v rámci osobnostních poruch a zásady jednání s nimi** (zejména osoby s rysy histrionskými, narcistickými, pasivně agresivními, emočně nestabilními, anankastickými, paranoidními apod.), praktická ukázka hlavních rysů uvedených typů osob a doporučené postupy jednání s nimi, část kombinující teorii, praktické aplikace a nácvik, součástí je i diskuse nad případy a tématy přinesenými účastníky.
- 5) Doporučené postupy profesního zvládnání konfliktní situace s cílem vyladit konflikt a zůstat profesionálně-lidským,** zisky a ztráty v jednání s klientem, role empatie, reakce na oprávněnou a neoprávněnou kritiku, vulgarismy a manipulativní chování, vliv kompetencí a profesní pozice v rámci hierarchie organizace, část kombinující teorii, praktické aplikace a nácvik, součástí je i diskuse nad případy a tématy přinesenými účastníky.

Blok 3 - Zvládání profesní a osobní zátěže, psychická vyrovnanost, syndrom vyhoření a jeho prevence v kontextu doby (post)covidové

Cílem bloku je **seznámit s aktuálními poznatky možných dopadů pandemie COVID-19 a zátěže na profesní a osobní život, psychiku a výkonnost i motivaci, dále s vymezením a definicí základních pojmů přímo souvisejících se zátěží (jako je syndrom vyhoření, zátěž a stres, psychosomatické souvislosti), také obeznámit účastníky s hlavními znaky, fázemi vyhoření a riziky kumulace zátěže a syndromu vyhoření v profesní i osobní oblasti tak, aby je účastníci mohli rozpoznat u sebe i druhých.**

Součástí kurzu je **posouzení míry vlastního ohrožení zátěží a jejími dopady s konkrétním výstupem pro každého účastníka.** Následně jsou účastníci seznámeni s vhodnými strategiemi prevence a řešení vyhoření a upozorněni na **strategie nevhodné a poškozující.** Nedílnou součástí je i **diskuse a reflexe konkrétních problémů a případů jednotlivých účastníků.** Lektori vycházejí z dlouholeté praxe v oblasti psychologie a supervize pro pracovníky pomáhajících profesí i zkušenosti na poli medicíny a lektorování.

Dopady celosvětové pandemie COVID-19 nás budou provázet velmi dlouhou dobu, přičemž se **projevují a projeví se v široké oblasti ekonomické, společenské, zdravotní i psychické.** Opatření nouzového stavu a následného období přinesla **nabourání zvyklých jistot a přinesla řadu změn.** S nimi byli **pracovníci pomáhajících profesí (úředníci, policisté, pedagogové, zdravotníci a další) vystaveni zcela novým situacím, změněným a měnícím se podmínkám a extrémní zátěži jak v oblasti profesní, tak osobní.** Dopady se přitom nevyhnuly a nevyhýbají se tělesné, sociální ani psychické stránce. Je s nimi potřeba počítat a pracovat. Je jisté, že mnohé dopady se přitom objeví až s odstupem (a jsou tak stále před námi). Zohlednění dané situace je dle našeho názoru nanejvýš aktuální, žádoucí a společensky potřebné.

Všichni pracovníci uvedených pomáhajících profesí jsou v důsledku dopadů pandemie i vyšší emocionální zátěže vyplývající obecně z kontaktu s lidmi a profesními nároky **jednoznačně ohroženi stresem, syndromem vyhoření a jejich dopady. To souvisí se ztrátami psychické a fyzické energie, poklesem motivace a výkonnosti, únavou, ale i možností vzniku a rozvoje depresivního ladění, apatie či nervozity a podrážděnosti.** Konečným dopadem mohou být jak projevy psychické nepohody, onemocnění tělesného a psychosomatického rázu, ale i potíže v osobních a partnerských vztazích. Téma je vysoce aktuální a potřebné, zohledňuje aktuální dobu a její dopady.

Obsah bloku

1) Definice základních pojmů, vymezení cílů tohoto bloku, zohlednění očekávání, popř. konkrétních situací a problémů od jednotlivých účastníků.

- 2) **Zarámování kontextu pandemie COVID-19, změny jistot a stabilit ve společnosti i profesním a osobním životě**, vynucení přizpůsobení a omezení zvyklostí, hlavní dopady v současnosti a rizika vývoje stavu do budoucnosti, tvoření „nového postcovidového normálu“ a z toho vyplývající aktuální nároky.
- 3) **Vymezení hlavních dopadů zátěže na psychické, tělesné a vztahové zdraví**, objasnění vzniku pocitů ztráty energie a sil, snížení motivace, výkonnosti a změnu prožívání a chování, vliv a souvislosti stresu, zátěže a vyhoření na mozkové a psychické funkce.
- 4) **Vymezení vyhoření a jeho souvislostí se zátěží a stresem**, míra ohrožení u jednotlivých osob, fáze a znaky syndromu vyhoření a jeho možné dopady, odhad míry aktuálního ohrožení, silných a slabých stránek.
- 5) **„Pilíře a kotvy životní spokojenosti a stability“** jako preventivně-adaptivní mechanismy řešení problematiky vyhoření, možnosti prevence v oblasti profesní a osobní, změna životního stylu v souvislosti s pandemií COVID-19.
- 6) **Organizace času, energie a prostoru, který věnujeme jednotlivým oblastem našeho života** a objevování vnitřních a zevních zdrojů jako prevence negativních dopadů vyhoření, zátěže a stresu.