

PRACOVNÍ LIST | OTÁZKY

KOMUNIKACE S RODINOU KLIENTA V SOCIÁLNÍ SLUŽBĚ

ZÁSADY ROZHOVORU, AKTIVNÍ NASLOUCHÁNÍ, PŘEKÁŽKY V KOMUNIKACI

Uveďte několik zásad rozhovoru s klientem (rodinou).
Popište komunikační dovednost – aktivní naslouchání.
Vyjmenujte techniky aktivního naslouchání.
Zvolte si jednu z technik aktivního naslouchání a použijte v rozhovoru.
Vyjmenujte některé z překážek v komunikaci.

MOTIVACE KE SPOLUPRÁCI | ASERTIVNÍ KOMUNIKACE | MANIPULACE V KOMUNIKACI

Jak byste motivovali klienta (jeho rodinu, opatrovníka či zákonného zástupce) ke spolupráci. Uveďte příklad.
Co znamená pojem „asertivita“?
Vyjmenujte některé asertivní techniky.
Zvolte si jednu z asertivních technik a popište její princip.
Vyjmenujte některé techniky manipulace v komunikaci.

PŘÍPRAVA NA SCHŮZKU | PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Vyjmenujte, co zahrnuje příprava na schůzku s klientem (rodinou, opatrovníkem či zákonným zástupcem)?
Jmenujte podstatné věci, které je důležité mít na paměti při předávání informací o sociální službě?

STŘETY ZÁJMŮ | STÍŽNOSTI | POŽADAVKY

Uveďte některé ze střetů zájmů. Popište, jak byste jednali v praxi ve vaší organizaci.
Kterého ze standardů kvality sociální služby se týkají střety zájmů? Standard č.?
Vyjmenujte některé z pravidel pro identifikaci střetu zájmů.
Který ze standardů kvality sociální služby se zabývá stížnostmi na kvalitu nebo způsob poskytování služby? Standard č.?
Jmenujte některé z oprávněných požadavků poskytovatele služby.
Jmenujte některé z možných požadavků klienta a jeho rodiny.

SDĚLENÍ ŠPATNÉ | NEPŘÍJEMNÉ ZPRÁVY

Uveďte některé z možných vět, které byste použili při sdělení špatné/ nepříjemné zprávy klientovi (rodině, opatrovníkovi či zákonnému zástupci klienta).

SEBEREFLEXE PRACOVNÍKA

Uveďte co pro sebe můžete dělat, abyste „ošetřili“ sami sebe? Jaké nástroje a možnosti využít?
Jmenujte co pro sebe děláte aktuálně k zachování zdraví a duševní rovnováhy.