

VZDĚLÁVACÍ PROGRAM

AGRESIVNÍ KLIENT /AGGRESSIVE CLIENT





OBSAH

Anotace:	3
Cílové kompetence:	4
Obsah kurzu:	5
modul – KOMUNIKACE, AGRESE A STRES	5
modul – ÚVOD DO SEBEOBRANY/NÁROČNÉ SITUACE	6
modul – ZÁSADY BEZPEČNÉHO CHOVÁNÍ	7
modul– PRAKTICKÝ NÁCVIK SEBEOBRANY	8
Další důležité informace:	9

Forma studia:	prezenční
Rozsah:	8 výukových hodin
Cílová skupina:	Zaměstnanci Úřadů práce, kteří jsou v přímém kontaktu s klientem
Vstupní požadavky:	Nejsou definovány
Počet účastníků kurzu:	max. 15

ANOTACE:

Cílem tohoto kurzu je poskytnout účastníkům znalosti a dovednosti potřebné k bezpečnému a efektivnímu zacházení s klienty v rámci jejich profesní činnosti. Účastníci se seznámí s reálnými situacemi možného násilí při práci s klienty a naučí se strategii taktického chování, která jim umožní předcházet krizovým situacím a řešit je, pokud nastanou. Důraz bude kladen na to, aby účastníci byli připraveni na možné ohrožení a nebyli zaskočeni, ale naopak, aby byli schopni adekvátně reagovat.

Další klíčovou součástí kurzu je seznámení účastníků s prostředky osobní ochrany a možnostmi eliminace rizika násilného chování. Účastníci budou informováni o různých opatřeních, která mohou přijmout, aby minimalizovali riziko konfrontace s násilnými klienty a ochránili svou bezpečnost.

Kurz zahrnuje také praktický trénink různých forem sebeobrany, které jsou přizpůsobeny reálným možnostem napadeného bez ohledu na věk, pohlaví a fyzickou kondici. Účastníci budou mít příležitost procvičovat techniky sebeobrany a získat sebevědomí a dovednosti potřebné k ochraně sebe a svých kolegů v případě potenciálního napadení.

Celkově bude kurz poskytovat komplexní přístup k bezpečnosti v pracovním prostředí, který kombinuje teoretické znalosti s praktickými dovednostmi a strategiemi. Účastníci opustí kurz s rozšířenými znalostmi o možných rizicích a nebezpečích v práci s klienty a s konkrétními dovednostmi, které jim umožní minimalizovat tato rizika a ochránit svou bezpečnost a bezpečnost svých kolegů.



CÍLOVÉ KOMPETENCE:

Absolvent kurzu získá důkladné znalosti pravidel bezpečného chování, které jsou relevantní v pracovním prostředí Úřadu práce, přičemž jsou brány v úvahu reálné podmínky pracovníků. Tato znalost mu umožní efektivně se orientovat v prostředí a předvídat potenciální nebezpečí. Dokáže se vyhnout krizovým situacím a když už se nějaká vyskytne, je schopen ji řešit s chladnou hlavou. Důležitou součástí jeho výcviku bude sebeobrana a orientace v legislativě související s touto problematikou. Absolvent bude dobře obeznámen s právními předpisy týkajícími se sebeobrány a ochrany vlastního zdraví a života. To mu umožňuje adekvátně reagovat v situacích, kdy se ocitne v ohrožení. Jeho dovednosti taktického chování jsou důležité pro jeho schopnost efektivně reagovat na různé situace. Absolvent bude schopen předvídat specifická rizika spojená s různými typy klientů, jako jsou osoby v sociální krizi, osoby s mentálním postižením nebo osoby ohrožené závislostmi. To zahrnuje schopnost rozpoznat potenciálně nebezpečné signály a adekvátně na ně reagovat.

Jeho chování je charakterizováno zdravým sebevědomím, které je přizpůsobené dané situaci a jeho vlastním schopnostem. To znamená, že není ani příliš obezřetný a ani příliš neriskuje, ale umí najít rovnováhu mezi opatrností a odvahou.

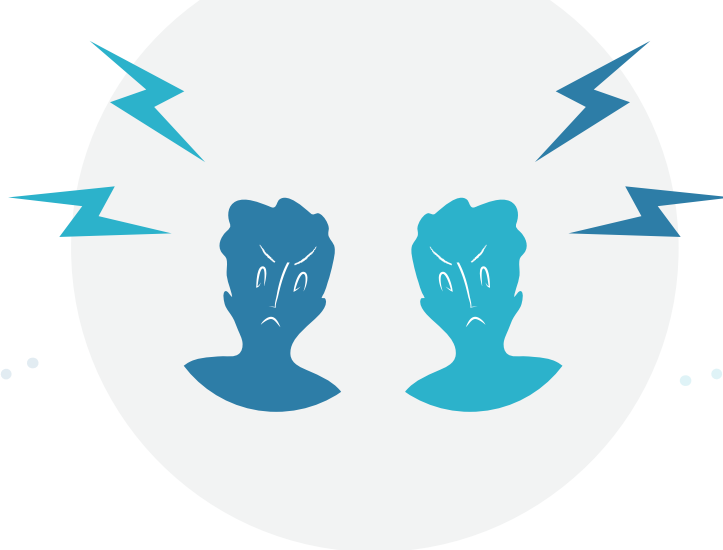
Praktický nácvik mu poskytne příležitost zdokonalit své dovednosti v řešení potenciálně ohrožujících situací. To zahrnuje nejen fyzickou přípravu, ale také schopnost rychle se orientovat v konkrétním prostředí a využívat prostředky šetrné sebeobrány. Absolvent bude veden k tomu, aby nejen reagoval na okamžité nebezpečí, ale také aby předešel situacím, které by mohly vést k ohrožení. V důsledku toho bude absolvent kurzu schopen působit jako důvěryhodný a bezpečný pracovník, který je schopen chránit sebe i ostatní před potenciálními riziky. Jeho pečlivá příprava a trénink mu dávají důvěru a dovednosti potřebné k tomu, aby úspěšně zvládal i náročné situace.



MODUL

KOMUNIKACE, AGRESE A STRES

Časová dotace	Obsah výuky	Metody výuky	Pomůcky
Úvod do tématu (1 hod)	- Základní rizika práce v přímém kontaktu s klienty, agresivní a problémový klient - Diskuze na téma riziko a klient s rizikovým chováním - Legislativní úprava sebeobrany a práva uživatelů sebeobrany	Výklad, ppt prezentace, praktické příklady, diskuze	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky
Klient s rizikovým chováním (1 hod)	- Práce s klientem s rizikovým chováním, vymezení rizikového chování - Verbální a neverbální komunikace, čtení řeči těla - Prevence, chování v rizikových situacích a příprava technických sebeobránných prostředků - Agrese a její rozpoznání, skrytá agrese, verbální agrese a reakce na ni - Stres a reakce na ohrožení - Emoce a rozhodování - Sebeovládání, psychohygiena a relaxace	Výklad, ppt prezentace, videoukázky, praktické příklady, diskuze, skupinová práce	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky
Praktický nácvik preventivní komunikace (1 hod)	- Čtení řeči těla - Komunikační desatero, asertivní techniky zvládnání stresu (skupinová práce) - Test emoční inteligence (variantně pouze seznámení s problematikou emoční inteligence) - Zvládnání stresu, techniky obnovení koncentrace a sebekontroly - Shrnutí znalostí a dovedností získaných v rámci výuky	Praktický nácvik zvládnání konkrétních krizových situací, skupinová práce, ukázky způsobu komunikace s možným útočníkem s využitím taktiky k odpoutání pozornosti útočníka	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky



MODUL

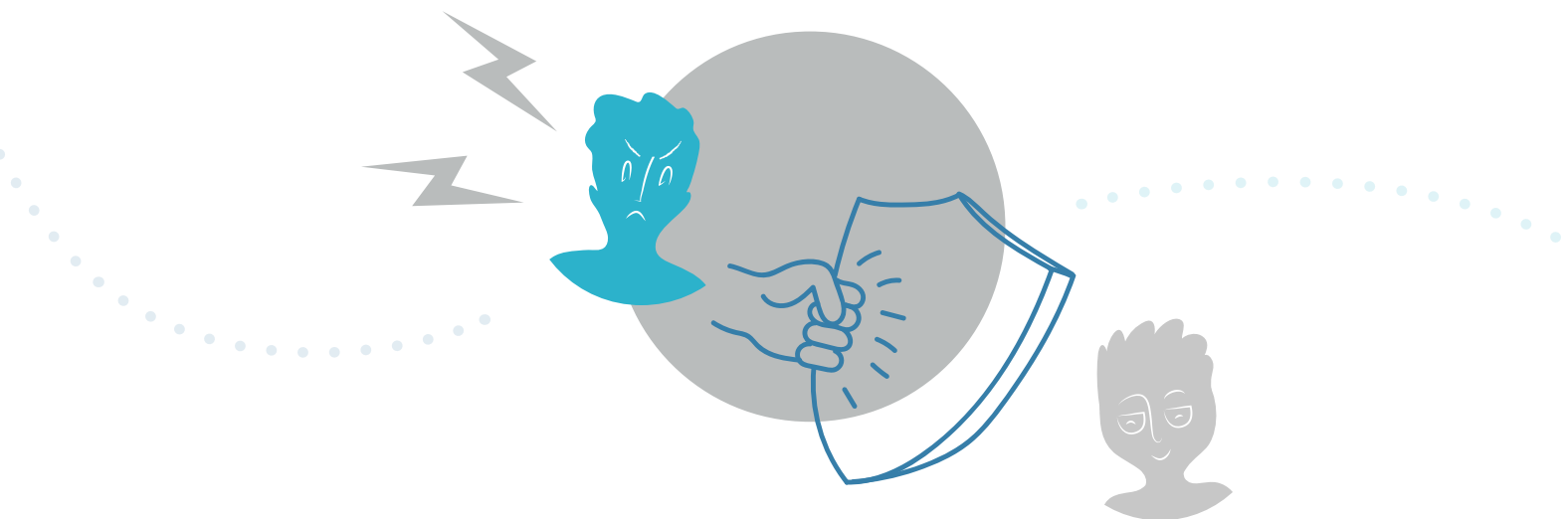
ÚVOD DO SEBEOBRANY/ NÁROČNÉ SITUACE

Časová dotace	Obsah výuky	Metody výuky	Pomůcky
Konflikt v rámci interakce s klientem úřadu práce (1 hod)	- Konflikt, cyklus konfliktu, druhy konfliktu, základní způsoby řešení konfliktu - Psychologické principy sebeobrany - Strategie a taktika sebeobrany - Faktory střetnutí (vnější, vnitřní) - Žebřík použití síly pro osobní sebeobranu - Psychologické aspekty útoku - Načasování obrany - Odhad vzdálenosti od možného útočníka	Výklad, ppt prezentace, praktické příklady, diskuze	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky
Řešení konfliktu v praxi (1 hod)	- Řešení problémových situací prakticky - Skupinové diskuze nad vlastními zkušenostmi s řešením problémových situací - Modelové příklady a případové situace z reálné praxe - Žebřík osobní sebeobrany – praktické posouzení hrozby - Videoukázky k jednotlivým probíraným tématům - Shrnutí tématu	Komunikační hry, cvičení, nácvik zvládání konkrétních situací, rozbor videoukázek, skupinová práce	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky

MODUL

ZÁSADY BEZPEČNÉHO CHOVÁNÍ

Časová dotace	Obsah výuky	Metody výuky	Pomůcky
Pravidla bezpečného chování v interakci s klientem úřadu práce (1 hod)	- Pravidla bezpečného chování v kanceláři/na kontaktním pracovišti - Pravidla bezpečného chování v terénu - Praktické ukázky bezpečného chování na různých typech pracovišť - Cooperova škála ostražitosti - Osobní bezpečnost, nutná obrana, zcela zjevně nepřiměřená obrana - Krajní nouze - Prostředky osobní ochrany - Možnost využití krátké střelné zbraně k sebeobraně držitelem zbrojního průkazu a nošení zbraně pro účely sebeobrany - Osobní bezpečnost z pohledu zaměstnavatele	Výklad, ppt prezentace, praktické příklady, diskuze	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky
Hrozby a pravidla bezpečného chování v práci pracovníka na úřadu práce (1 hod)	- Sestavení žebříčku hrozeb v práci zaměstnance Úřadu práce - Sestavení vlastních pravidel bezpečného chování - Fyzické ukázky technických improvizovaných prostředků osobní ochrany (klíče, baterka apod.) - Fyzické ukázky technických prostředků sebeobrany (slzotvorné prostředky apod.) - Ukázky, jak využít vybavení pracoviště při sebeobraně - Video na téma sebeobrana, přiměřená sebeobrana a nepřiměřená sebeobrana - Rozbor modelové situace, test, závěrečné shrnutí	Skupinová práce, skupinová diskuze, cvičení, praktické ukázky, skupinová práce, rozbor videoukázky	Dataprojektor, notebook, flipchart, fixy, volné papíry, psací pomůcky, makety prostředků sebeobrany (slzotvorné prostředky, zbraně, nože apod.)



MODUL

PRÁCTICKÝ NÁCVIK SEBEOBDRNY

Časová dotace	Obsah výuky	Metody výuky	Pomůcky
Praktická sebeobrana (1 hod)	- Útok a obrana – praktický nácvik hmatů, chvatů, úderů, kopů a krytů sebeobdrny směřujících k odražení a zastavení fyzického útoku beze zbraně - Řešení modelové situace z reálné praxe pracovníka na úřadu práce	Praktické ukázky, trénink sebeobdrny, praktická zkouška prostřednictvím modelové situace testové metody	makety prostředků sebeobdrny (slzotvorné prostředky, zbraně, nože apod.)
Shrnutí a ověření získaných znalostí a dovedností	- Závěrečné shrnutí a následné ověření znalostí a dovedností - Řešení modelové situace z reálné praxe pracovníka na úřadu práce - Závěrečný test		

Další důležité informace:

Sebeobrana a chování v krizových situacích jsou zásadní dovednosti pro pracovníky Úřadů práce a dalších úřadů, kteří přicházejí do styku s klienty. Tito pracovníci jsou často vystaveni různým situacím, které mohou vyvolat napětí nebo dokonce agresivní chování ze strany klientů. Proto je důležité, aby měli správnou přípravu a dovednosti k tomu, jak reagovat v těchto situacích. Pracovníci Úřadů práce a dalších úřadů mají často za úkol poskytovat služby a podporu lidem v obtížné životní situaci. To může zahrnovat poskytování sociálních dávek, pomoc při hledání zaměstnání nebo poradenství v oblasti sociálního zabezpečení. Vzhledem k povaze těchto služeb se mohou pracovníci setkat s lidmi ve stresu, kteří mohou být agresivní nebo nepředvídatelní.

Sebeobrana zahrnuje širokou škálu dovedností a technik, které umožňují jednotlivci chránit sebe a ostatní před nebezpečím. To může zahrnovat fyzické techniky, jako jsou bloky, údery nebo odvádění, stejně jako verbální deeskalace a schopnost udržet klidnou a kontrolovanou reakci i v náročných situacích. Důležitou součástí sebeobrany je také prevence. To zahrnuje schopnost předvídat potenciální nebezpečí a přijímat opatření k tomu, aby se mu předešlo. Pracovníci Úřadů práce by měli být schopni rozpoznat varovné signály a reagovat na ně dříve, než situace eskaluje do krize. Kromě fyzických dovedností je také důležité, aby pracovníci měli vhodné komunikační dovednosti. Verbální deeskalace je klíčovým prvkem v prevenci agresivního chování. To zahrnuje schopnost uklidnit situaci pomocí klidného a empatického komunikačního stylu a aktivního naslouchání klientovi. Dalším důležitým aspektem sebeobrany je psychická připravenost. Pracovníci Úřadů práce by měli být schopni udržet klidnou a kontrolovanou mysl i v náročných situacích. To může zahrnovat techniky jako je hluboké dýchání, pozitivní sebevymáhání a vizualizace úspěšného řešení situace. Vzdělávání a školení jsou klíčovými prvky v přípravě pracovníků Úřadů práce na sebeobranu a chování v krizových situacích. Školení by mělo zahrnovat fyzické techniky sebeobrany, verbální deeskalaci, prevenci agresivního chování a techniky psychické připravenosti. V průběhu školení by měli pracovníci mít možnost procvičovat a zdokonalovat své dovednosti pod vedením zkušených instruktorů. Důležité je také, aby školení bylo pravidelné a aby se zaměřovalo na konkrétní potřeby pracovníků vzhledem k jejich pracovnímu prostředí a typu klientů, se kterými přicházejí do styku. Kromě školení je důležité, aby byly k dispozici vhodné prostředky a zdroje pro podporu sebeobrany a bezpečnosti pracovníků. To může zahrnovat například bezpečnostní protokoly, nouzové procedury, alarmové systémy nebo osobní ochranné prostředky.

Závěrem lze říci, že sebeobrana a chování v krizových situacích jsou klíčové dovednosti pro pracovníky Úřadů práce a dalších úřadů, kteří přicházejí do styku s klienty. Důkladná příprava, vzdělávání a školení jsou nezbytné pro to, aby pracovníci byli schopni úspěšně reagovat na různé situace a chránit sebe i ostatní před nebezpečím.

