

РЕЗИМЕ ПРОГРАМА

НАЗИВ ПРОГРАМА

ПРЕГОВАРАЊЕ СА ТЕШКО САРАДЉИВИМ КОРИСНИЦИМА У СОЦИЈАЛНОЈ ЗАШТИТИ

АУТОРИ ПРОГРАМА

Милан Самарџија
Сњежана Јовић
Ружица Јелисавец

КОНТАКТ ОСОБА

Милан Самарџија
Београд, Цетињска 4
Тел. 063 81 75 733
Мејл: milan.samardzija63@gmail.com

ЦИЉ/ЕВИ ПРОГРАМА

Општи циљ програма обуке је подизање квалитета у раду професионалаца у систему социјалне заштите кроз јачање компетенција и стицање вештина у спровођењу стручног поступка којим се штити најбољи интерес корисника.

Посебни циљеви су: стицање знања о савременом социјалном раду и спровођењу стручног поступка у складу са захтевима стандарда, унапређење знања и вештина за укључивање корисника у процес који води ка променама у њиховом животу, унапређење разумевања потреба корисника и њихових карактеристика у поступку вођења стручног поступка, стицање основних знања и вештина за преговарачке процесе и поступање у односу на све корисничке групе, стицање и усвајање знања о карактеристикама тзв. **"тешких корисника"**, познавање основних типова „тешких“ људи као и недобровољних корисника, усвајање вештина за преговарачке процесе и поступање у односу на кориснике који су препознати као "тешки".

САДРЖИНА ПРОГРАМА

1. САВРЕМЕНИ СОЦИЈАЛНИ РАД – стандарди

1.1. стандарди социјалног рада, 1.2. Партиципација корисника, 1.3. Промена у животу корисника, 1.4. Функција преговарања у социјалној заштити

2. ПРЕГОВАРАЊЕ

2.1. Дефиниција, 2.2. Елементи, 2.3. Врсте

3. ПРИНЦИПИЈЕЛНО ПРЕГОВАРАЊЕ

3.1. Дефиниција принципијелног преговарања, 3.2. Постулати принципијелног преговарања, 3.3. Поступци у принципијелном преговарању

4. ВЕШТИНЕ ПРЕГОВАРАЧА

4.1. Слушање и постављање питања, 4.2. Балансирање емоцијама у процесу преговарања, 4.3. Маневри у преговарању, 4.4.Прављење плана за процес преговарања, 4.5. Истицање добити од споразума

5. ПРЕГОВАРАЊЕ У СОЦИЈАЛНОМ РАДУ

5.1. Преговарање у функцији склапања радног савеза-информативни пристанак,5.2.Преговарање у фазама спровођења стручног поступка,5.3. Рад на промени, принципи мотивисања корисника

6. ПРЕГОВАРАЊЕ СА "ТЕШКИМ КОРИСНИЦИМА"

6.1. Тешки људи постоје,6.2.Тешки људи као корисници у систему социјалне заштите, 6.3. Грађење златног моста,6.3.1. Контрола сопственог понашања, 6.3.2. Разоружавање корисника,6.3.3. Дефинисање проблема у терминима интереса а не одбране позиције, 6.3.4. Фини маневри у преговарању, 6.3.5. Креирање алтернатива на које корисник не може да каже НЕ.

КОМПЕТЕНЦИЈЕ КОЈЕ ПРОГРАМ РАЗВИЈА

Након завршеног програма обуке учесници ће бити оспособљени да:

- Усвоје и примењују кључна знања о савременом социјалном раду и спровођењу стручног поступка у складу са захтевима стандарда
- Разумеју и схвате значај партиципације корисника и остваривању промене у животу.
- Разумеју појам функције преговарања у социјалном раду.
- Разумеју и прихвате елементе, облике и врсте преговарања које воде ка успостављању сарадничког односа са корисницима.
- Разумеју, прихвате и усвоје знања о вештинама комуникације са корисницима који су дефинисани као "тешки"
- Препознају понашања и карактеристике корисника са којима је неопходна примена научених техника и вештина.
- Препознају и разумеју несараднички став и размишљање корисника
- Препознају и разумеју потребе корисника који не сарађују као и мотиве и разлоге таквог става
- Примењују основне вештина комуникације са таквим корисницима уз уважавање њихових карактеристика
- Овладају кључним вештинама у успостављању сарадничког односа са корисничком групом.
- Креирају концепт "грађења златног моста" и реализују га у складу са потребама и капацитетима

6. ПРЕГОВАРАЊЕ СА "ТЕШКИМ КОРИСНИЦИМА"

6.1. Тешки људи постоје, 6.2. Тешки људи као корисници у систему социјалне заштите, 6.3. Грађење златног моста, 6.3.1. Контрола сопственог понашања, 6.3.2. Разоружавање корисника, 6.3.3. Дефинисање проблема у терминима интереса а не одбране позиције, 6.3.4. Фини маневри у преговарању, 6.3.5. Креирање алтернатива на које корисник не може да каже НЕ.

КОМПЕТЕНЦИЈЕ КОЈЕ ПРОГРАМ РАЗВИЈА

Након завршеног програма обуке учесници ће бити оспособљени да:

- Усвоје и примењују кључна знања о савременом социјалном раду и спровођењу стручног поступка у складу са захтевима стандарда
- Разумеју и схвате значај партиципације корисника и остваривању промене у животу.
- Разумеју појам функције преговарања у социјалном раду.
- Разумеју и прихвате елементе, облике и врсте преговарања које воде ка успостављању сарадничког односа са корисницима.
- Разумеју, прихвате и усвоје знања о вештинама комуникације са корисницима који су дефинисани као "тешки"
- Препознају понашања и карактеристике корисника са којима је неопходна примена научених техника и вештина.
- Препознају и разумеју несараднички став и размишљање корисника
- Препознају и разумеју потребе корисника који не сарађују као и мотиве и разлоге таквог става
- Примењују основне вештина комуникације са таквим корисницима уз уважавање њихових карактеристика
- Овладају кључним вештинама у успостављању сарадничког односа са корисничком групом.
- Креирају концепт "грађења златног моста" и реализују га у складу са потребама и капацитетима корисника.

ЦИЉНА ГРУПА ПРОФЕСИОНАЛАЦА ЗА ОБУКУ

Циљна група програма обуке су запослени у социјалној заштити – стручни радници који су директно везани за рад са корисницима, у центрима за социјални рад, установама за смештај корисника и код пружаоца услуге у заједници, који имају факултетско образовање у складу са важећим законским прописима.

ОБЛАСТ НА КОЈУ СЕ ПРОГРАМ ОДНОСИ

Заштити права и интереса корисника социјалне заштите у спровођењу стручног поступања професионалаца из центара за социјални рад и других пружалаца услуга у систему.

ПРЕДУСЛОВИ ЗА УКЉУЧИВАЊЕ ПРОФЕСИОНАЛАЦА НА ОБУКУ

Професионалци из цр и пружаоца услуге са вишом и високом стручном спремом

ТРАЈАЊЕ ПРОГРАМА ОБУКЕ

Програм се реализује у форми дводневног семинара са укупно 16 сати обуке.