**REZIME PROGRAMA OBUKE**

**NAZIV PROGRAMA**

**Napredni program obuke: Veštine I znanja za pružanje usluge SOS telefona za žene sa invaliditetom koje imaju isksustvo nasilja**

**AUTORI PROGRAMA**

Lepojka Čarević-Mitanovski i Lidija Milanović

**KONTAKT OSOBA**

Snežana Mađerčić,

**CILJEVI PROGRAMA**

OPŠTI CILJ OBUКE:

Opšti cilj programa obuke je doprinos obezbeđivanju kvalitetne usluge ''SOS telefon za žene sa invaliditetom koje imaju iskustvo nasilja i jačanje kompetencija sos-konsultantkinje na SOS telefonu neophodnih za sprovođenje procesa podrške putem SOS telefona

POSEBNI CILJEVI

Razvoj veština za vođenje telelfonskog razgovora na SOS telelfonu za žene sa invaliditetom i iskustvom nasilja

Unapređenje znanja i veština za upućivanje i povezivanje korisnica usluge sa sistemima podrške u zajendici i efikasno korišćenje resursa zajednice

**SADRŽINA PROGRAMA**

MODUL I: ZNANJA I VEŠTINE ZA SPROVOĐENJE AKTIVNOSTI SOS TELEFONA

1.1. Rekapitulacija osnovnih znanja o nasilju i pristupu ženama sa invaliditetom i isksutvom nasilja

1.2. Osnovne karakteristike, sadržaji i faze vođenja telefonskog razgovora

1.3. Komunikacija kao osnovna veština na SOS telefonu

1.4. Postavljanje pitanja tokom razgovora

1.5. Procena potreba i rizika

1.6. Bezbednosni plan

1.7. Direktna podrška žrtvi

1.8. Konsultacije, upućivanje i asistencija kod ostvarivanja prava

1.9. Vođenje telefonskog razgovora

**KOMPETENCIJE KOJE PROGRAM RAZVIJA**

**Opšte kompetencije koje razvija program obuke**

Nakon završenog programa obuke učesnici će biti osposobljeni da:

­ Primenjuju različite specifične metode i tehnike rada neophodne za kvalitetnu uslugu na SOS telefonu,

­ Ostvaruju adekvatnu saradnju u zajednici na obezbeđivanju integrisane usluge za korisnice SOS telefona.

**Posebne kompetencije koje razvija program obuke**

Nakon završenog programa obuke učesnici će biti osposobljeni da:

­ Obavljaju razgovor na SOS telefonu u skladu sa zahtevima organizovanja, prinicpima , strukturom i tehnikama razgovora na SOS telefonu;

­ Na osnovnom nivou primenjuju tehnike komunikacije u radu sa korisnicima usluge radi prevazilaženja psihološke traume izazvane nasiljem;

­ Realizuju proces procene faktora rizika, planiranja bezbedonosnog plana i osnaživanja putem telefona;

­ Povezuju korisnicu sa drugim relevantnim sistemima i učestvuju u koordinisanoj zaštiti od nasilja

**CILJNA GRUPA PROFESIONALACA ZA OBUKU**

Program obuke je namenjen pre svega budućim i sadašnjim konsultankinjama na SOS telefonu. Preporučljivo je da ove osobe imaju završen odgovarajući fakultet humanih nauka. Program je takođe namenjen i budućim rukovodiocima ili koordinatorima pružanja usluge

**TRAJANJE PROGRAMA OBUKE**

Program obuke se realizuje u formi trodnevnog seminara, sa ukupno 16 sati i 30 minuta obuke.