

## PROGRAM SZKOLENIA:

## Pracownicy systemu pomocy społecznej. Komunikacja, rozwiązywanie konfliktów, trudne sytuacje.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 08.45 – 09.00 | Rejestracja uczestników szkolenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 09:00 – 10:30 | Kwestie organizacyjne. Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników; Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.<br><b>Komunikacja interpersonalna</b> – główne założenia i modele, teorie, elementy składowe. Proces efektywnej komunikacji.<br>Schemat „nadawca-odbiorca”<br>Język sztuczny i naturalny<br>Komunikowanie się w relacjach pracowniczych |
| 10.30-10.40   | Przerwa kawowa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 10.40– 12.10  | <b>Kanały i techniki komunikacyjne</b><br>Komunikacja werbalna i niewerbalna<br>Międzynarodowy słownik gestów<br>Warunki skuteczności komunikacji<br>Aktywne słuchanie, czytelne komunikowanie, informacja zwrotna, komunikacja empatyczna.<br><b>Konflikty w środowisku pracy</b> – charakterystyka ogólna<br>Przyczyny powstawania konfliktów. Rodzaje konfliktów i ich dynamika.                                                                                     |
| 12.10 –12.30  | Przerwa obiadowa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 12.30 – 14.00 | <b>Sposoby rozwiązywania konfliktów</b><br>Arbitraż, Mediacje, Negocjacje<br><b>Zarządzanie stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu</b><br>Stres<br>Wypalenie zawodowe                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| 14.00 -14.15  | Przerwa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 14.10- 15.00  | <b>Mobbing w środowisku pracy</b><br>Identyfikacja zjawiska mobbingu<br>Techniki przeciwdziałania<br>Wsparcie dla ofiar mobbingu<br>Przeprowadzenie post testu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Podsumowanie szkolenia.                                                                                                                                                                                                                           |

Realizacja: 09.00 – 15.00

Miejsce: ul. Modelarska 10. Katowice

Prowadząca: Sonia Pukarowska


Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego

Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską
