

**PROGRAM SZKOLENIA:**
**Pracownicy systemu pomocy społecznej. Komunikacja, rozwiązywanie konfliktów, trudne sytuacje.**

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

**Realizacja:** 09.00 – 15.00

**Miejsce:** Online

**Prowadząca:** Sonia Pukarowska

