

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>Komunikacja interpersonalna – 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>Kanały i techniki komunikacyjne Komunikacja werbalna i niewerbalna Międzynarodowy słownik gestów Warunki skuteczności komunikacji Aktywne słuchanie, czytelne komunikowanie, informacja zwrotna, komunikacja empatyczna.</p> <p>Konflikty w środowisku pracy – charakterystyka ogólna Przyczyny powstawania konfliktów. Rodzaje konfliktów i ich dynamika.</p>
12.10 –12.30	Przerwa obiadowa
12.30 – 14.00	<p>Sposoby rozwiązywania konfliktów Arbitraż, Mediacje, Negocjacje</p> <p>Zarządzanie stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu Stres Wypalenie zawodowe</p>
14.00 -14.15	Przerwa
14.10- 15.00	<p>Mobbing w środowisku pracy 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: ul. Modelarska 10. Katowice

Prowadząca: Sonia Pukarowska

