

Program szkolenia: Relacje, komunikacja międzyinstytucjonalna i wizerunek podmiotów pomocy i integracji społecznej w procesie deinstytucjonalizacji

08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników szkolenia
09:00 – 09:15	Kwestie organizacyjne. Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu oraz rozpoznanie doświadczeń i oczekiwań uczestników. Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.
09:15 – 10:30	Mapa lokalnego systemu usług społecznych i komunikacja międzyinstytucjonalna. Zasady skutecznej komunikacji międzyinstytucjonalnej. Formalne i nieformalne relacje pomiędzy instytucjami. Komunikacja formalna i robocza. Ustalanie odpowiedzialności za przekazywanie informacji. Znaczenie terminowości, jasności i informacji zwrotnej.
10.30-10.40	Przerwa kawowa
10.40– 12.10	Budowanie relacji, zaufania i kultury współpracy międzyinstytucjonalnej. Prowadzenie spotkań międzyinstytucjonalnych. Wizerunek pomocy społecznej i usług społecznych oraz kształtowanie reputacji podmiotów pomocowych i opinii społecznej. Stereotypy dotyczące klientów i pracowników pomocy społecznej oraz wpływ języka na wizerunek instytucji. Ćwiczenie: analiza przypadku nieudanego przepływu informacji pomiędzy instytucjami. Ćwiczenie: symulacja spotkania

	przedstawicieli kilku instytucji dotyczącego organizacji wsparcia dla mieszkańca.
12.10 –12.30	Przerwa obiadowa
12.30 – 14.00	Komunikowanie procesu przekształceń JOPS w CUS oraz kształtowanie wizerunku usług społecznych. Komunikowanie przejścia od pomocy instytucjonalnej do środowiskowej oraz prezentowanie efektów pracy, a nie tylko zakresu obowiązków. Sposoby wyjaśniania złożonych procesów prostym językiem. Komunikowanie zmiany i odpowiadanie na obawy. Dostosowanie przekazu do mieszkańców, klientów, rodzin i partnerów. Komunikowanie korzyści bez składania nadmiernych obietnic.
14.00 -14.15	Przerwa
14.15- 15.00	Standard współpracy międzyinstytucjonalnej. Strategia komunikacji z interesariuszami. Uzgadnianie kanałów komunikacji i budowanie sprawnej komunikacji międzyinstytucjonalnej. Przeprowadzenie posttestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Podsumowanie i ewaluacja szkolenia.

Szkolenie rozwija umiejętności budowania sprawnej komunikacji i współpracy międzyinstytucjonalnej w lokalnym systemie usług społecznych. Obejmuje zasady komunikacji formalnej i roboczej, budowanie relacji i zaufania, prowadzenie spotkań międzyinstytucjonalnych, komunikowanie procesu przekształceń JOPS w CUS oraz kształtowanie wizerunku pomocy i usług społecznych. Uczestnicy poznają również zasady opracowywania standardu współpracy i strategii komunikacji z interesariuszami.

Realizacja: 09.00 – 15.00

Miejsce: Siedziba ROPS ul. Modelarska 10 Katowice, sala 014, parter

Prowadzący: Łukasz Wiejacha



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską

