

## PROGRAM SZKOLENIA:

### Zarządzanie emocjami oraz funkcjonowanie osób pomagających w sytuacjach trudnych.

Na szkoleniu podejmowane będą zagadnienia dotyczące: źródeł emocji i ich wpływu na funkcjonowanie w sytuacjach trudnych, asertywności i jej roli w relacjach zawodowych oraz komunikacji z odbiorcą wsparcia. Szkolenie ma charakter warsztatowy.

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 07.45 – 08.15 | Rejestracja uczestników szkolenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 08.15-08:30   | Kwestie organizacyjne. Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników. Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.<br>Ćwiczenia wprowadzające do tematyki zarządzania emocjami.                                            |
| 08:30-10:00   | Czym są emocje i jak wpływają na pracę z klientem.<br>Mechanizmy regulacji emocji (adaptacyjne i nieadaptacyjne).<br>Rola samoświadomości w kontakcie pomocowym. Budowanie profesjonalnej relacji zawodowej.                                                                                                                            |
| 10.00-10.05   | <b>Przerwa kawowa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 10.05-11.35   | Wprowadzenie do asertywności jako elementu regulacji emocji.<br>Asertywność w relacjach zawodowych z klientem: granice, komunikaty, ochrona zasobów.<br>Różnice między asertywnością, uległością i agresją.<br>Jak utrzymać profesjonalizm w sytuacjach silnych emocji klienta? – ćwiczenia symulacyjne.                                |
| 11.35- 11.50  | <b>Przerwa obiadowa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| 11.50– 13:20  | Komunikacja: funkcje, rodzaje, czym jest aktywne słuchanie?<br>Bariery komunikacyjne i sposoby ich przełamania.<br>Skuteczna komunikacja – kwestionariusz „Mój styl komunikacji”.<br>Komunikowanie się z odbiorcą wsparcia i jego otoczeniem.<br>Analiza trudnych sytuacji interpersonalnych w obszarze pomocy i integracji społecznej. |
| 13.20-13.25   | <b>Przerwa kawowa</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| 13.25 – 15.15 | Wsparcie po stracie bliskiej osoby — rola i działania osób pomagających.<br>Przeprowadzenie posttestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Sesja podsumowująca szkolenie, ewaluacja.                                                                                                                                  |

**Realizacja:** 08.15 – 15.15

**Miejsce:** ul. Modelarska 10. Katowice

**Prowadząca:** Kathrin Gerlic / Justyna Tulaja / Magdalena Skwarek



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

