

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

08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników szkolenia
9:00 – 9:15	Kwestie organizacyjne Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników; Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.
9:15 – 10:30	Komunikacja interpersonalna – główne założenia i modele, teorie, elementy składowe. Proces efektywnej komunikacji. Schemat „nadawca-odbiorca” Język sztuczny i naturalny Komunikowanie się w relacjach pracowniczych
10.30-10.40	Przerwa kawowa
10.40– 12.10	Kanały komunikacyjne Komunikacja werbalna Komunikacja niewerbalna Międzynarodowy słownik gestów Warunki skuteczności komunikacji Aktywne słuchanie, czytelne komunikowanie, informacja zwrotna, komunikacja empatyczna. Konflikty w środowisku pracy – charakterystyka ogólna Przyczyny powstawania konfliktów Rodzaje konfliktów i ich dynamika.
12.10 – 12.20	Przerwa
12.20 – 13.50	Sposoby rozwiązywania konfliktów Arbitraż Mediacje Negocjacje Zarządzanie stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu Stres Wypalenie zawodowe
13.50-14.00	Przerwa
14.00- 14.45	Mobbing w środowisku pracy Identyfikacja zjawiska mobbingu Techniki przeciwdziałania Wsparcie dla ofiar mobbingu Przeprowadzenie post testu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Podsumowanie szkolenia.