

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

Szkolenie odnosi się do zagadnień takich jak skuteczna komunikacja, konflikty w miejscu pracy oraz zjawisko wypalenia zawodowego i mobbingu. Szkolenie ukierunkowane jest na doskonalenie współpracy, konstruktywne rozwiązywanie konfliktów oraz skuteczne przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom takim jak wypalenie zawodowe oraz mobbing. Szkolenie podejmuje zagadnienia czytelnej, dwukierunkowej komunikacji, werbalizowania próśb, poleceń, informacji zwrotnych, definiowania problemów oraz angażowania zespołu do kształtowania właściwych relacji. Na szkoleniu uczestnicy poznają sposoby rozwiązywania konfliktów oraz kwestii mobbinigu.

08.45 – 09.00	Rejestracja uczestników szkolenia
09:00 – 09:15	<b>Kwestie organizacyjne</b> Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników; Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.
09:15 – 10:30	<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
10.30-10.40	Przerwa kawowa
10.40– 12.10	<b>Kanały i techniki komunikacyjne</b> Komunikacja werbalna i niewerbalna Międzynarodowy słownik gestów Warunki skuteczności komunikacji

	Aktywne słuchanie, czytelne komunikowanie, informacja zwrotna, komunikacja empatyczna. <b>Konflikty w środowisku pracy</b> – charakterystyka ogólna Przyczyny powstawania konfliktów. Rodzaje konfliktów i ich dynamika.
12.10 –12.30	Przerwa obiadowa
12.30 – 14.00	<b>Sposoby rozwiązywania konfliktów</b> Arbitraż, Mediacje, Negocjacje <b>Zarządzanie stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu</b> Stres Wypalenie zawodowe
14.00 -14.10	Przerwa
14.10- 14.55	<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.

**Realizacja:** 09.00 – 14.55

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

**Prowadząca:** Sonia Pukarowska

