

Program szkolenia pn.: **„Skuteczna komunikacja”**
 Data i miejsce realizacji: **25 września 2026 r.**
Dom Pomocy Społecznej „Nazaret”
 ul. Odrowążów 124
 44-103 Gliwice

Szkolenie prowadzone przez: Annę Mistarz

Szkolenie realizowane jest w ramach projektu pn.: „Kształcenie kadr i wsparcie nowych pracowników systemu pomocy i integracji społecznej w województwie śląskim” współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach programu Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (EFS+), Priorytet FESL.07.00 - Fundusze Europejskie dla społeczeństwa, Działanie FESL.07.05 – Strategiczne projekty dla obszaru usług społecznych.

08:45 – 09:00	Rejestracja uczestników szkolenia
09:00 – 09:15	Kwestie organizacyjne: • Otwarcie szkolenia, krótka prezentacja Projektu oraz informacja o źródłach jego finansowania, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia. • Przeprowadzenie pre-testu – spełnienie wymogów związanych z realizacją Projektu.
09:15 – 10:45	Moduł 1: Skuteczna komunikacja w usługach społecznych – definicje i znaczenie • Definicje • Odpowiedzialność pracownika • Granice, etyka zawodowa jako podstawy współpracy Moduł 2: Style komunikacji • Czym jest styl komunikacji? • Rodzaje komunikacji



	• Znaczenie dostosowania języka do poziomu funkcjonowania i sytuacji klienta
10:45 – 10:55	Przerwa
10:55 – 12:25	Moduł 3: Aktywne słuchanie • Na czym polega aktywne słuchanie • Poziomy słuchania • Bariery i "blokery" słuchania • Werbalne techniki aktywnego słuchania • Komunikacja niewerbalna i sztuka milczenia
12:25 – 12:45	Przerwa
12:45 – 14:45	Moduł 4: Komunikacja w sytuacjach kryzysowych i trudnych • Rozpoznawanie emocji, • Technika skutecznej komunikacji z osobą w kryzysie emocjonalnym, • Praca z agresją słowną, oporem i niechęcią do współpracy. • Znaczenie asertywnej komunikacji
14:45 – 15:00	Przerwa
15:00 – 15.45	Zakończenie szkolenia: • Podsumowanie i omówienie zagadnień merytorycznych zrealizowanego szkolenia; • Przeprowadzenie post-testu – spełnienie wymogów związanych z realizacją Projektu; • Wypełnienie ankiet ewaluacyjnych – spełnienie wymogów związanych z ewaluacją Projektu.

