**W ZWIĄZKU Z REALIZACJĄ PROJEKTU PRACUJEMY! INFORMUJEMY,**

**ŻE W DNIU 28.03.2023 REALIZUJEMY SZKOLENIE:**

**„Interakcje międzyludzkie podstawą skutecznego i konstruktywnego uczestnictwa w życiu społecznym i zawodowym”**

**Forma kursu: stacjonarna**

**Liczba godzin: 8, szkolenie będzie zorganizowane w godzinach: 8.00-16.00**

Miejsce szkolenia: **Hotel Campanile; al. Piłsudskiego 27 Łódź**

Zakres tematyczny:

|  |  |
| --- | --- |
| **blok tematyczny szkolenia** | **w ramach efektów uczenia się, uczestnik szkolenia zdobył lub rozwinął:** |
| **Standard Obsługi Klienta**  **Wchodzenie w interakcje z innymi osobami i posługiwanie się mową ciała** | - umiejętność budowania dobrych relacji z klientem; - umiejętność postępowania zgodnie z procedurami i standardami;  - umiejętność komunikacji z klientem;  - znajomość podstawowych Standardów Obsługi Klienta |
| **Asertywność - co to jest, czym się charakteryzuje**  **Przyjmowanie konstruktywnej krytyki i zwracanie się do słuchaczy** | - umiejętność asertywnego wyrażania swojej opinii,  - umiejętność wyrażania swoich praw w relacjach z pracownikami,  - umiejętność wykorzystania asertywnych narzędzi do radzenia sobie z naciskiem i egzekwowaniem swoich praw, |
| **Komunikacja na linii przełożony-pracownik, Fakty vs Opinie**  **Przekazywanie informacji o faktach i stosowanie technik zadawania pytań** | -wiedzę związaną z komunikacją poprzez elementy aktywnego słuchania, mowę werbalną i niewerbalną;  -nabędą praktyczną wiedzę nt. różnych form komunikowania faktów, zadawania pytań;  -praktyczną wiedzę nt. udzielania informacji zwrotnych;  -umiejętność identyfikowania emocji towarzyszących udzielaniu informacji zwrotnych. |
| **Komunikacja oparta na metodologii kolorów** | - wiedzę w obszarze skutecznej komunikacji,  - umiejętność identyfikacji stylu komunikacji i zachowań rozmówcy,  - umiejętność formułowania jasnych, czytelnych komunikatów,  - umiejętność identyfikacji przyczyny konfliktu |
| **Komunikacja a antymobbing - działanie w przypadku konfliktu**  **Praca w zespole i wypracowywanie kompromisu** | - umiejętność minimalizowania ryzyka wystąpienia nieprawidłowych relacji w miejscu pracy,  - umiejętność identyfikacji zachowań niepożądanych w miejscu pracy,  - wiedzę czym jest mobbing, dyskryminacja i molestowanie |
| **Komunikacja z osobami z niepełnosprawnością/pacjentami – uwrażliwianie**  **Wspieranie współpracowników** | - umiejętność komunikacji z osobami z różnymi rodzajami niepełnosprawności;  - umiejętność obsługi klientów z różnymi rodzajami niepełnosprawności;  - wykorzystanie asertywnej komunikacji do przekazania opinii i przekonań, uczuć i emocji;  - znajomość zasad savoir vivre. |