**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. |