



1. **TYTUŁ:** szkolenia z zakresu rozwoju osobistego
2. **LICZBA GODZIN:** 32 godziny szkoleniowe x 19 edycji (podzielone na dwa 2 dniowe zjazdy, co dwa tygodnie)
3. **MIEJSCE REALIZACJI:** Chorzów ul. Składowa 17, sala 411 IV p.
4. **IMIĘ I NAZWISKO TRENERA:** Patrycja Dziuba
5. **FORMA ORGANIZACJI ZAJĘĆ:** Zajęcia prowadzone będą w grupach min.20 do maks. 25-osobowych. Szkolenie dla każdej grupy zrealizowane zostanie w 4 dni. Terminy realizacji szkolenia podzielone będą na dwa dwu-dniowe zjazdy, co dwa tygodnie. Godzina szkoleniowa to 45 minut. Zajęcia realizowane będą w przedziale godzinowym od godziny 8.00 najpóźniej do godziny 16.00. Dzień szkoleniowy obejmuje dwie pięciominutowe, jedna dziesięciominutowa przerwa kawowa oraz jedna trzydziestominutowa przerwa na lunch. Dominującą formą zajęć będą zajęcia warsztatowe.
6. **CEL:** redukcja negatywnego czynnika zdrowotnego w postaci stresu wpływającego zarówno na życie prywatne jak i zawodowe, przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu z wykorzystaniem komunikacji asertywnej i technik relaksacyjnych pozwalających obniżyć poziom stresu i zmęczenia. Nabycie umiejętności zarządzania konfliktem oraz obsługi trudnego klienta.

7. TEMATYKA ZAJĘĆ / LICZBA GODZIN

Moduł	Tematy	Liczba godzin
Komunikacja i współpraca w zespole	<p>Typy osobowości a efektywna komunikacja i współpraca. Wpływ różnych stylów komunikacji na odbiór i relację w zespole Co dzieli a co łączy w komunikacji Czego unikać w rozmowie, czyli załączek przyszłego konfliktu Zachowania niewerbalne – jak mogą odbierać je inni Umiejętność stosowania komunikatu JA Otwarta komunikacja i właściwe udzielanie informacji zwrotnej Co to znaczy komunikować się w sposób asertywny Narzędzia efektywnej komunikacji, czyli jak gadać, żeby się dogadać</p> <p>Współpraca w grupie Kiedy zespół jest efektywny i na czym polega współpraca zespołowa Co wyróżnia dobry zespół? Moja rola w zespole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Role zespołowe wg Belbina. • Osobisty profil roli zespołowej „Moja rola w grupie”. 	8



	<ul style="list-style-type: none"> • Jak moja osobista rola wpływa na efektywności zespołu i współpracę. • Mocne strony członków zespołu – co wnoszą do zespołu? • W jakich zadaniach najlepiej sprawdzi się dana rola w zespole? • Wypracowanie zasad dobrej współpracy zespołowej. 	
Zarządzanie stresem	<p>Mechanizmy psychologiczny powstawania stresu; Typowe źródła stresu, identyfikacja źródeł stresu, Objawy i skutki stresu na poziomie emocjonalnym, poznawczym i behawioralnym; Profilaktyka stresu; sposoby radzenia sobie ze stresem Skuteczne formy autoterapeutyczne.; techniki kontroli stresu i negatywnych emocji, metody relaksacyjne i odreagowania stresu, bezpieczne wyładowywanie emocji; Rozpoznawanie własnych zasobów do radzenia sobie ze stresem; Praktyczne metody dające możliwość polepszenia samopoczucia poprzez zastosowanie technik relaksacyjnych</p>	8
Zarządzanie konfliktem	<p>Psychologia konfliktu (fazy rozwoju, przyczyny narastania konfliktu w miejscu pracy Zachowania asertywne, agresywne, uległe Zachowania sprzyjające i utrudniające rozwiązywanie konfliktu Praktyczne metody prowadzenia trudnych rozmów w sposób asertywny Radzenie sobie z sytuacją trudną – studium przypadku Sposoby rozwiązywania konfliktu</p>	6
Przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu	<p>Mechanizmy wypalenia zawodowego w branży administracji publicznej; Sygnały ostrzegawcze wypalenia zawodowego, objawy, źródła wypalenia zawodowego; Czynniki indywidualne, czynniki interpersonalne, czynniki organizacyjne, Zagrożenia związane z wypaleniem zawodowym; Jak uniknąć wypalenia zawodowego, profilaktyka - strategie</p>	3



Obsługa trudnego klienta w urzędzie	Typy klientów i sposoby radzenia sobie z nimi Identyfikacja najtrudniejszych sytuacji w kontakcie z klientem urzędu Koncentracja na znajdowaniu rozwiązań zamiast koncentracji na problemie Emocje i asertywność w obsłudze trudnego klienta Współpraca z trudnym klientem: techniki, słowa klucze Techniki asertywne – warsztat umiejętności reagowania na zachowania klientów	5
Joga office	Praktyczne poznanie zasad łagodzenia negatywnych skutków długotrwanie przyjmowanej pozycji siedzącej, podstawowe pozycje jogi biurowej, sposoby oddychania, budowania koncentracji i łagodzenia stresu.	2
Razem		32