



Harmonogram szkolenia pn. „Komunikacja bez napięć i kłótni”

Miejsce: Regionalne Centrum Polityki Społecznej w Łodzi, ul. Snycerska 8, Łódź

Termin: **24 marca 2025 r.**, godz. 9.00 – 15.00

- | | |
|---------------|--|
| 8.30 – 9.00 | Rejestracja uczestników |
| 9.00 – 10.30 | <ol style="list-style-type: none">1. Zdefiniowanie celów szkolenia<ul style="list-style-type: none">• Mechanizmy napięcia w komunikacji• Diagnoza sytuacji problemowych2. Podstawy skutecznej komunikacji<ul style="list-style-type: none">• Czym jest skuteczna komunikacja• Bariery komunikacyjne• Sztuka słuchania aktywnego• Mowa ciała i ton głosu |
| 10.30 – 10.45 | Przerwa ☕ |
| 10.45 – 12.15 | <ol style="list-style-type: none">1. Techniki radzenia sobie z napięciem w rozmowie (zachowanie spokoju, asertywna komunikacja, rozładowywanie napiętej atmosfery)2. Rozwiązywanie konfliktów i deeskalacja sporów w pracy z klientem pomocy społecznej<ul style="list-style-type: none">• Źródła konfliktów w pracy pracownika socjalnego• Style rozwiązywania konfliktów• Strategie radzenia sobie z trudnym rozmówcą• Techniki deeskalacyjne• Ćwiczenia praktyczne |
| 12.15 – 12.30 | Przerwa ☕ |
| 12.30 – 14.00 | <ol style="list-style-type: none">1. Komunikacja w zespole bez napięć<ul style="list-style-type: none">• Zapobieganie konfliktom, budowanie atmosfery współpracy• Rozwiązywanie konfliktów w zespole• Konstruktywna krytyka vs. destrukcyjna ocena |

2. Zarządzanie emocjami i stresem w kontaktach z trudnym klientem

14.00 – 14.15 Przerwa ☕

14.15 – 15.00 Ćwiczenia praktyczne i symulacje sytuacyjne. Analiza rzeczywistych przypadków z pracy uczestników szkolenia.

Prowadząca szkolenie: Monika Szadkowska – absolwentka Uniwersytetu Kardynała Stefana Wyszyńskiego (Integralna Profilaktyka Uzależnień) i Uniwersytetu Warszawskiego (Pedagogika); trener, szkoleniowiec specjalizujący się w pracy z osobami o szczególnych potrzebach, osobami wykluczonymi społecznie, będącymi w procesie traumy itp.; specjalista od komunikacji w trudnych i wymagających sytuacjach; posiada doświadczenie w szkoleniu pracowników ośrodków pomocy społecznej w zakresie komunikacji kryzysowej, negocjacji, walki ze stresem.