

SZCZEGÓŁOWY PROGRAM SZKOLENIA

Nazwa projektu: „DIALOG Działanie Innowacje Aktywność Ludzie Otwartość Gotowość”
współfinansowany przez Unię Europejską ze środków Funduszu Spójności w ramach Programu Operacyjnego Pomoc Techniczna 2014-2020

Nazwa szkolenia: Zarządzanie stresem. Obsługa klientów ze szczególnymi potrzebami

Czas trwania szkolenia: 9:30 – 15:00, 6 godzin dydaktycznych zajęć + 2 przerwy

Miejsce szkolenia: Hotel PEGAZ ****, Czarny Potok 28, 33-380 Krynica-Zdrój

Uczestnicy: Pracownicy Urzędu Miejskiego w Krynicy – Zdroju oraz jednostek organizacyjnych zaangażowanych we wdrażanie Projektu DIALOG

Liczba uczestników: 4 grupy, każda po maksymalnie 15 osób

Prowadzący: Szymon Gołowkin

Cele szkolenia: Głównym celem jest zapoznanie uczestników z metodami zapobiegającymi i neutralizującymi reakcje stresowe, radzenie sobie z objawami i skutkami stresu oraz niepożądanymi emocjami. Szkolenie wskaże jak budować wizerunek profesjonalnego urzędnika samorządowego poprzez umiejętne radzenie sobie z trudnościami.

Efekty szkolenia: Dzięki uczestnictwu w szkoleniu uczestnicy nauczą się jak skutecznie i długotrwale zarządzać swoim stresem, zwiększą kontrolę nad emocjami, a także zmobilizują własny potencjał w walce ze stresem. Dzięki szkoleniu uczestnicy poznają metody, dzięki którym będą w stanie dużo szybciej poradzić sobie w stresujących sytuacjach.

Metody: wykład, warsztaty, prezentacja, dyskusja, praca indywidualna uczestnika

Ewaluacja PRE TEST przeprowadzony na początku zajęć służy do oceny poziomu wiedzy uczestników szkolenia, dzięki czemu szkoleniowiec będzie mógł dostosować metody nauczania do poziomu wiedzy poszczególnych uczestników.

POST TEST przeprowadzony na końcu zajęć pozwoli ocenić ewaluację poziomu wiedzy uczestników.

Ewaluacja będzie przeprowadzana na bieżąco poprzez dyskusję ze słuchaczami. W trakcie trwania szkolenia będą oceniane postępy uczestników. Rozmowy z uczestnikami będą wpływały na dobór ćwiczeń.

Przewidywana jest również ankieta ewaluacyjna dla oceny całego szkolenia, która będzie wypełniana przez uczestników po jego zakończeniu.

Zaświadczenie Wykonawca zobowiązuje się do wystawienia zaświadczenia o ukończeniu szkolenia dla wszystkich jego uczestników oraz przekazania kopii Zamawiającemu. Na odwrocie każdego zaświadczenia zamieszczony zostanie suplement zawierający m.in. okres trwania szkolenia, wykaz zajęć edukacyjnych, wymiar godzin.

Materiały szkoleniowe: Każdy uczestnik otrzyma długopis oraz materiały szkoleniowe w formie wydruku oraz w wersji elektronicznej na płycie CD.

Lp.	Realizowane tematy i treści	Czas trwania	Forma realizacji
1	Wprowadzenie do problematyki szkolenia: - określenie zasad wspólnej pracy, - celów, - indywidualnych potrzeb	20 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
2	Czym jest stres?: - definicje, - rodzaje, - przyczyny	45 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
3	Objawy stresu: - fizyczne, - psychiczne	45 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
4	Metody zarządzania stresem w pracy z wymagającym klientem: - zewnętrzne, - wewnętrzne	45 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
5	Emocje w trudnych sytuacjach. Rola emocji: - lęk, - złość, - strach, - bezsilność	45 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
6	Sposoby radzenia sobie ze stresem	45 min	Wykład Ćwiczenia

	<ul style="list-style-type: none"> - wewnętrzny dialog - wizualizacja - ćwiczenia oddechowe - medytacja 		Warsztaty, Dyskusja
7	<p>Odzyskiwanie równowagi:</p> <ul style="list-style-type: none"> -równowaga między życiem osobistym a zawodowym 	25 min	Wykład Ćwiczenia Warsztaty, Dyskusja
Razem:		6 godzin (1h = 45 min)	

PRZEBIEG SZKOLENIA

Godzina	Liczba godzin zajęć (1h = 45 min)
9:30 – 10:15	1 godzina
10:15 – 11:00	1 godzina
11:00 – 11:15 – przerwa kawowa	
11:15 – 12:00	1 godzina
12:00 – 12:45	1 godzina
12:45 – 13:30 – przerwa obiadowa	
13:30 – 14:15	1 godzina
14:15 – 15:00	1 godzina
SUMA	6 godzin