

### WARSZTAT KOMUNIKACJI INKLUZYWNEJ – RÓŻNI LUDZIE, RÓŻNE SYTUACJE, RÓŻNE RODZAJE KOMUNIKACJI, RÓŻNE NARZĘDZIA WSPIERAJĄCE

#### WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Zapewne już dawno zauważyłeś/aś, że nie jesteś w stanie z każdym klientem czy współpracownikiem porozumieć się w taki sam sposób. Jesteśmy różni z wielu powodów. Każdy z nas czegoś innego oczekuje w procesie komunikacji. Zapraszamy na warsztaty, w czasie których doświadczysz jak ważna jest inkluzywna (czyli dostępna dla każdego, nikogo nie wykluczająca) komunikacja. Poznasz narzędzia, które w tym procesie będą Ciebie wspierać.

#### CELE I KORZYŚCI SZKOLENIA:

- Uświadomienie konieczności dostosowania własnego stylu komunikacji do osób, z którymi wchodzimy w relacje.
- Uświadomienie podobieństw i różnic, których doświadczamy w procesie komunikacji.
- Poznanie narzędzi wspierających proces komunikacji z różnymi grupami klientów i współpracowników.
- Uczestnicy zdobędą wiedzę nt. różnych form komunikacji i będą potrafili wykorzystać ją w praktyce.
- Poznanie narzędzi wspierających procesy komunikacyjne w różnych sytuacjach.

#### PROGRAM SZKOLENIA:

1. Komunikacja asertywna jako wsparcie w procesie trudnych sytuacji, czyli jak reagować asertywnie w sytuacjach, gdy druga strona staje się defensywna lub agresywna?
2. Jakie są najbardziej rozpoznawalne techniki manipulacji i jak je skutecznie zidentyfikować, czyli komunikacja na poziomie faktów jak wsparcie w procesie pracy, gdy doświadczamy manipulacji.
3. Komunikacja na poziomie emocji kiedy rozmówcy potrzebują naszej empatii, czyli jak zachować równowagę między wyrażaniem empatii, a trzymaniem się faktów i celów rozmowy?
4. Prosty język jako zespół narzędzi do komunikowania się w sposób łatwy i zrozumiały, czyli jak w swoich wypowiedziach mówionych i pisanych dotrzeć do wszystkich klientów?
5. Komunikacja alternatywna i wspomagająca jako wsparcie w sytuacjach, gdy słowa są niewystarczające, czyli z jakich narzędzi możemy skorzystać?
6. Komunikacja międzykulturowa kiedy ciężko nam nawzajem zrozumieć własne skrypty, czyli jak oswoić to, co nieznanne?

#### ADRESACI:

Pracownicy urzędów gmin i miast - osoby odpowiedzialne za komunikację z mieszkańcami, w tym pracownicy biur prasowych, wydziałów promocji, czy referatów ds. komunikacji społecznej. Osoby pracujące w jednostkach organizacyjnych, takich jak ośrodki pomocy społecznej, instytucje kultury, czy szkoły. Specjaliści ds. promocji i marketingu JST odpowiedzialni za tworzenie i realizację kampanii promujących działania samorządu, w tym skierowanych do różnych grup mieszkańców. Koordynatorzy ds. dostępności odpowiedzialni za zapewnienie dostępności usług publicznych i przestrzeni publicznej dla wszystkich mieszkańców, w tym osób z niepełnosprawnościami.

#### PROWADZĄCY:

wykształcenie wyższe pedagogiczne, absolwent filologii polskiej na Uniwersytecie Zielonogórskim + studia podyplomowe HR Business Partner + ukończone studia doktoranckie. Trener, mentor, coach akredytowany przez International Institut of Coaching & Mentoring oraz Noble Manhattan Coaching. Ambasador w Polsce marki Noble Manhattan Coaching. Ponad 14 000 godzin przeprowadzonych szkoleń. Trener i audytor dostępności. Od 14 lat prowadzi szkolenia dla samorządu i służby cywilnej w obszarach m.in. obsługi klienta, komunikacji społecznej, budowania relacji w zespołach. Przygotowuje przedsiębiorców do wystąpień przed inwestorami kapitałowymi.

## Warsztaty komunikacji inkluzywnej - różni ludzie, różne sytuacje, różne rodzaje komunikacji, różne narzędzia wspierające



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**23 października 2024 r.**

Szkolenie w godzinach 09:00-13:00



**Cena: 440 PLN netto/os.**

Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE

### DO

### KONTAKTU:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji  
ul. Floriańska 31, 31-019, Kraków

**Magdalena Stawiarska**, Kierownik zespołu ds. szkoleń

tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. **Imię i nazwisko uczestnika**, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. **Imię i nazwisko uczestnika**, stanowisko,  
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK   
NIE

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy: .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesać poprzez formularz zgłoszenia na [www.mistia.org.pl](http://www.mistia.org.pl) lub mailem na [szkolenia@mistia.org.pl](mailto:szkolenia@mistia.org.pl) do 16 października 2024 r.**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_