

NARZĘDZIA KOMUNIKACYJNE WSPIERAJĄCE PROCES OBSŁUGI OSÓB ZE SPECJALNYMI POTRZEBAMI

WAŻNE INFORMACJE O SZKOLENIU:

Poprawne funkcjonowanie każdej instytucji opiera się na właściwej, nienaganej komunikacji, która ma za zadanie utrzymać przepływ informacji pomiędzy organizacją a jej otoczeniem – klientami, społecznością, administracją. Z tego powodu komunikacja ma niebagatelne znaczenie dla wizerunku instytucji i jest jednym z najistotniejszych elementów jej funkcjonowania. Proponujemy zatem Państwu szkolenie, dzięki któremu nabeżdą Państwo umiejętności profesjonalnego, skutecznego i poprawnego komunikowania się wewnątrz instytucji, jak i na zewnątrz oraz nauczą rozpoznawać bariery w procesie komunikacji z osobami ze specjalnymi potrzebami, a co najważniejsze skutecznie im zapobiegać.

CELE I KORZYŚCI:

Uczestnicy szkolenia:

- poznają techniki prowadzenia profesjonalnej i skutecznej komunikacji zewnętrznej oraz wewnętrznej w urzędzie w odniesieniu do osób ze szczególnymi potrzebami,
- zdobędą wiedzę w zakresie kształtowania procesu profesjonalnej komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami,
- nauczą się rozpoznawać bariery w procesie komunikacji i sprawnie im zapobiegać,
- zdobędą wiedzę oraz umiejętności w zakresie etykiety językowej w kształtowaniu procesu komunikacji,
- nabeżdą umiejętności kształtowania postaw asertywnych podczas procesu komunikacji z osobami ze szczególnymi potrzebami.

PROGRAM:

Moduł 1 – WPROWADZENIE. Cele i znaczenie skutecznej komunikacji.

Moduł 2 – SKUTECZNA KOMUNIKACJA:

1. Podstawa prawna:

- Ustawa z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.
- Ustawa z 4 kwietnia 2019 r. o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych.
- Analiza zapisów ustaw w perspektywie dostępności komunikacyjnej urzędów dla osób ze szczególnymi potrzebami.

2. Minimalne wymagania służące zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami:

- W zakresie dostępności cyfrowej – warsztaty tworzenia dokumentów dostępnych cyfrowo oraz zrozumiałych dla osób ze szczególnymi potrzebami; przykłady narzędzi informatycznych wspierających tworzenie zrozumiałych treści.
- W zakresie dostępności informacyjno-komunikacyjnej – zapewnienie informacji na temat rozkładu pomieszczeń w budynku (np. plan, schemat, oznaczenia kierunkowe) i dotykowy (np. tyflomapa, makieta, fakturowe ścieżki prowadzące) lub głosowy (informacja w urządzeniu typu infokiosk, infomat, nagranie audio na stronie internetowej), które umożliwią np. osobie niewidomej samodzielne zorientowanie się w zakresie możliwości dotarcia do danego pomieszczenia.

3. Praktyczny savoir-vivre komunikacyjny przy obsłudze osób ze szczególnymi potrzebami w urzędzie:

- Klienci korzystający z wózka lub niepełnosprawni ruchowo.
- Klienci niewidomi lub niedowidzący.
- Klienci niesłyszący lub niedosłyszący.
- Klienci z zaburzeniami mowy.
- Klienci niskiego wzrostu.

- Klienci z porażeniem mózgowym.
 - Klienci z Zespołem Tourette'a
 - Klienci o odmiennym wyglądzie.
 - Klienci z ukrytą niepełnosprawnością.
 - Klienci z epilepsją.
 - Klienci z wieloczynnikową nadwrażliwością chemiczną oraz zaburzeniami układu oddechowego.
 - Klienci z zaburzeniami psychicznymi.
 - Klienci z zaburzeniami poznawczymi (klienci z upośledzeniem umysłowym, klienci z trudnościami w przyswajaniu wiedzy).
 - Klienci agresywni słownie oraz fizycznie.
 - Klienci nadużywający alkoholu.
 - Klienci molestujący zapachami.
 - Klienci społeczni.
4. Asertywność w komunikacji:
- Definicja asertywności.
 - Zalety i wady komunikacji asertywnej.
 - Dziesięć zasad udanej komunikacji wg Dale'a Carnegie'ego.
 - Agresja – asertywność – uległość.
 - Narzędzia asertywnej komunikacji ("zdartą płytą", "jujitsu", "jestem słoniem", "kocham, ale nie dam").
 - Komunikat otwarty typu "ja".
5. Werbalna komunikacja asertywna:
- Cechy dobrego rozmówcy.
 - Zasada kubusia Puchatka.
 - Narzędzia komunikacyjne: parafrazowanie, klaryfikowanie, dowartościowanie.
 - Elementy analizy transakcyjnej Ericha Berne'a.
 - Osiem ukrytych programów Ericha Berne'a.
 - Elementy aktywnego słuchania.
 - Bariery komunikacyjne.
6. Niewerbalna komunikacja asertywna:
- Kontakt wzrokowy.
 - Postawa ciała.
 - Gesty i ich znaczenie:
 - głos,
 - spójność przekazu.

MODUŁ 3 – ETYKIETA JĘZYKOWA

1. Językowy savoir-vivre.
2. Zasady precedencji, tytułatura.
3. Etykieta językowa podczas spotkań i rozmów telefonicznych.
4. Zwrot grzecznościowe w pismach urzędowych oraz wiadomościach elektronicznych.
5. Przykłady dobrych praktyk.

ADRESACI:

Kadra zarządzająca i pracownicy administracji publicznej, w tym jednostek samorządu terytorialnego i jednostek podległych, koordynatorzy ds. dostępności, wszystkie osoby obsługujące klientów zewnętrznych oraz wewnętrznych oraz wszystkie osoby zainteresowane tematyką szkolenia.

PROWADZĄCY:

HR Business Partner, trener, doradca. Posiada 12-letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń - ponad 10 000 godzin. Nauczyciel akademicki. Autor kilkunastu systemów ocen pracowniczych. W pracy dydaktycznej wykorzystuje głównie metody warsztatowe i studia przypadków. Prowadzi szkolenia m.in. z tematyki: obsługa klienta, język urzędowy, zarządzanie zespołem, ustawa o zapewnieniu dostępności, komunikacja dla koordynatorów ds. dostępności, zarządzanie relacjami, świadome przywództwo, motywowanie pracowników, systemy ocen pracowniczych, savoir-vivre i protokół dyplomatyczny, komunikacja wewnętrzna, coaching i mentoring, radzenie sobie ze stresem i syndromem wypalenia zawodowego, zarządzanie czasem.

Narzędzia komunikacyjne wspierające proces obsługi osób ze specjalnymi potrzebami



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



20 sierpnia 2021 r. Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: 289 PLN netto/os. Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

CENA zawiera: udział w profesjonalnym szkoleniu on-line,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
certyfikat ukończenia szkolenia,
możliwość konsultacji z trenerem.

DANE DO KONTAKTU:

FRDL Małopolski Instytut Samorządu Terytorialnego i Administracji
ul. Floriańska, 31-019, Kraków
Magdalena Stawiarska, Kierownik zespołu ds. szkoleń
tel. +48 12 623 72 44, 575 850 930, 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 certyfikat w formie: Papierowej
Elektronicznej e mail.....

Proszę o przesłanie faktury 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 oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na www.mistia.org.pl lub mailem na adres szkolenia@mistia.org.pl do **17 sierpnia 2021 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 _____