



Szkolenie „Zarządzanie sobą” – zakres tematyczny

Lp.	Grupa 3 PrO - KADRA ADMINISTRACYJNA (pracownicy obsługi)	Liczba godzin
1.	Znaczenie komunikacji w życiu osobistym i zawodowym 1. Komunikacja werbalna - jak działa słowo? 2. Znaczenie komunikatu niewerbalnego - zachowanie, autoprezentacja oraz spójność przekazu w kształtowaniu wizerunku. 3. Elementy analizy transakcyjnej. 4. Jak doskonalić się w sztuce komunikacji? – podstawowe narzędzia w procesie komunikacji.	4
2.	Różnorodność i współpraca w różnorodności 1. Różnice pokoleniowe i ich wpływ na współpracę. 2. Różnice osobowościowe i ich oddziaływanie na jakość pracy zespołu. 3. Role w zespole a skuteczność pracy.	4
3.	Radzenie sobie ze stresem w pracy 1. Źródła stresu – identyfikacja czynników stresogennych. 2. Metody i techniki minimalizowania stresu w miejscu pracy. 3. Zmiany i adaptacja do nich. 4. Elementy praktyki uważności. 5. Zapobieganie wypaleniu zawodowemu.	6
4.	Doskonalenie efektywności w oparciu o rozwój wybranych kompetencji społecznych 1. Asertywność w miejscu pracy – asertywna odmowa, obrona własnych granic, asertywna reakcja na krytykę, informacja zwrotna. 2. Empatia – empatia poznawcza jako narzędzie poprawy komunikacji. 3. Współpraca jako efekt właściwej komunikacji. 4. Perswazja – jak oddziaływać na innych.	6
5.	Trudne sytuacje w pracy – jak się właściwie komunikować w trudnych sytuacjach? 1. Zakłócenia w procesie komunikacji. 2. Trudne sytuacje w pracy – jak rozwiązywać problemy gdy emocje powodują napięcia? 3. Konflikty – niewygodny problem, czy ukryty potencjał? 4. Model NVC (porozumienie bez przemocy Rosenberga).	6
6.	Zarządzanie czasem 1. Wyznaczanie priorytetów i planowanie pracy własnej. 2. Walka z pożeraczami czasu – kształtowanie dobrych nawyków. 3. Zarządzanie czasem przez wyznaczanie odpowiednich celów. 4. Zarządzanie sobą w czasie a prokrastynacja.	6
7.	Doskonalenie jakości obsługi klienta 1. Co składa się na jakość obsługi i jak powstają luki jakości. 2. Przydatne instrumenty doskonalenia jakości – identyfikacji problemu, szukania i wdrażania projakościowych rozwiązań. 3. Praca z „trudnym klientem” (zewnątrznym i wewnętrznym).	8
RAZEM		40