

## **TRUDNY KLIENT & TRUDNY WSPÓŁPRACOWNIK**

*– metody i sposoby łagodzenia konfliktów z uwzględnieniem specyfiki pracy w PUP –*

### **Cel szkolenia:**

Szkolenie adresowane wyłącznie do PSZ. Głównym celem jest zapoznanie z czynnikami wywołującymi stres i konflikty a także skutecznymi metodami ich eliminowania. Nauka strategicznego rozwiązywania problemów z wykorzystaniem postawy asertywnej. Doskonalenie jakości usług świadczonych przez Urzędy Pracy, poprzez udoskonalenie własnej skuteczności zawodowej.

### **Konflikty**

- Czynniki konfliktogenne, źródła konfliktów w PUP
- Przyczyny konfliktów interpersonalnych
- Kształtowanie sposobów postępowania w sytuacji konfliktu
- Konflikt jako zjawisko konstruktywne

### **Strategie rozwiązywania problemów**

- Sytuacje trudne i ich spostrzeganie
- Rozwiązywanie problemów sytuacyjnych
- Podejście zorientowane na rozwiązanie problemu
- Problemy na linii – współpracownik – przełożony
- Problemy na linii – współpracownik – współpracownik
- Problemy na linii – pracownik - klient

### **Asertywność i kontrolowanie stresu**

- Jak być asertywnym?
- Kontrolowanie stresu
- Panowanie nad emocjami
- Asertywne reagowanie na krytykę

### **Jak radzić sobie lepiej z ludźmi?**

- Przybieranie określonych postaw
- Świadomość własnego potencjału i jego budowanie
- Style kierowania pracownikami

### **Uczestnicy szkolenia:**

Program szkolenia adresowany jest do wszystkich pracowników PUP

### **Czas trwania szkolenia:**

4 dni łącznie z warsztatami praktycznymi

### **Koszt szkolenia:**

Cena szkolenia wynosi 1900 zł / osobę

Cena szkolenia wynosi 1700 zł./ osobę – przy zgłoszeniu z danego urzędu minimum 2 osób na to samo szkolenie. Przy zgłoszeniu powyżej 10 osób z jednego Urzędu z przyjemnością negocjujemy indywidualne warunki dla danego Oddziału i grupy osób.

Cena zawiera następujące świadczenia: pełne wyżywienie, noclegi w dobrym Hotelu., bogate materiały szkoleniowe, konsultacje indywidualne z trenerami i psychologami, zajęcia dodatkowe, warsztaty umiejętności, bezpłatny dostęp do strony z konsultacjami 1rok, możliwość wyboru apartamentów, profesjonalną salę szkoleniową, obsługę szkolenia, kolację powitalną, serwis kawowy, interaktywne zajęcia prowadzone w żywy i interesujący sposób, wykłady w formie informacyjno – doradczej, prezentacje multimedialne, „Burzę Mózgów”, gry symulacyjne, studium przypadków, możliwość przeprowadzenia testów końcowych, możliwość szkolenia w podgrupach, alternatywne bloki szkoleniowe – skuteczne i sensowne (możliwość wyboru), animacje , opieka 1-2 trenerów 24h. certyfikat honorowany w Unii Europejskiej- zgodny z MEN, wsparcie ON-LINE przez okres 6 miesięcy.

### **Miejsca i terminy realizacji:**

Zgodnie z kalendarzem szkoleń lub innym terminie uzgodnionym z Urzędem Pracy. Polecamy wyłącznie wybrane, sprawdzone hotele z pełną infrastrukturą konferencyjną.

### **Data i miejsce do ustalenia**

Przy grupie zamkniętej (minimum 12 os.) szkolenie może odbywać się w dowolnie wskazanym przez Urząd Pracy miejscu. Do miejsc , które szczególnie polecamy ze względu na organizowane szkolenia - współpracę z Hotelami, Restauracjami, organizatorami imprez dodatkowych i wycieczek turystycznych, należą: Zakopane, Szklarska Poręba, Praga, Kudowa Zdrój, Szczawno Zdrój, Świnoujście, Łeba, Zamość, Gdańsk, Poznań, Kraków, Warszawa, Serock, Kazimierz Dolny, Wrocław, Karpacz, Szczawnica, Krynica.