



SERDECZNIE ZAPRASZAMY NA SZKOLENIE

przygotowane specjalnie dla pracowników Powiatowych Urzędów Pracy, jednostek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych, Urzędów Skarbowych, Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej, Urzędów Gmin oraz innych instytucji mających bezpośredni kontakt z tzw. „trudnym petentem”.

W każdy urząd pracownicy spotykają się z tzw. „trudnym petentem”, którego obsługa spowoduje u niego stres na cały dzień. Nasze szkolenie pokaże, w jaki sposób skutecznie sobie z nim radzić, by uniknąć jego szkodliwych następstw, nie przenosić problemów innych na swoje życie prywatne, a także umieć wykorzystywać motywującą siłę do realizacji zawodowych celów.

METODY RADZENIA SOBIE ZE STRESEM PRZY OBSŁUDZE tzw. „TRUDNEGO PETENTA”

CEL SZKOLENIA:

Celem szkolenia jest zdobycie wiedzy z zakresu teorii stresu, skutecznego radzenia sobie z obciążeniami w pracy oraz nabycie praktycznych umiejętności dokonania oceny własnej sytuacji w kontekście zagrożeń i zasobów w walce ze stresem, uświadomienia czynników ryzyka, które wpływają na pojawienie się zjawiska wypalenia zawodowego i wypracowanie strategii profilaktyki wypalenia, praktycznego rozwijania umiejętności potrzebnych do zdrowego funkcjonowania w pracy zawodowej.

Szkolenie będzie się składało z 3 części :

- część szkoleniowa- teoretyczna
- warsztaty
- konsultacje

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Część wykładowa- teoretyczna

- Stres w obsłudze petenta
- Oblicza stresu w życiu codziennym - jak nie przenosić stresu z pracy do domu? - analiza sytuacji stresowych.

W trakcie tej części uczestnicy dowiedzą się czym tak naprawdę jest reakcja stresowa, jak powstaje, kiedy staje się zagrożeniem i jakie mogą być tego konsekwencje. Za pomocą proponowanych ćwiczeń i narzędzi uczestnicy będą mieli okazję zdiagnozować jakie są ich indywidualne źródła stresu, poziom obciążeń i zasoby pozwalające przeciwdziałać ich negatywnym skutkom.

2. Zajęcia praktyczne w formie warsztatów grupowych:

- Techniki redukcji stresu. Uczestnicy poznają narzędzia pozwalające na zredukowanie siły reakcji stresowej i zminimalizowanie konsekwencji doświadczanego stresu. Należą



do nich m.in.: techniki spontanicznej relaksacji oraz tworzenie pozytywnych autosugestii. Analizując własny monolog wewnętrzny będą potrafili wykorzystać jego wpływ do wzmacniania siebie w sytuacjach potencjalnego stresu.

- Metody długofalowego radzenia sobie ze stresem. Uczestnicy zapoznają się z technikami systematycznej relaksacji pozwalającej na doświadczanie większej równowagi w codziennym funkcjonowaniu
- Relaksacja z zastosowaniem metod muzykoterapii

3. Konsultacje indywidualne dla uczestników kursu.

WYKŁADOWCA:

Mirosława Cicha - psycholog, pedagog i muzykoterapeuta. Absolwentka pedagogiki na Uniwersytecie Zielonogórskim, psychologii na Wydziale Psychologii Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu oraz muzykologii na AM we Wrocławiu. Trener psychologii, wykładowca szkoleń inijnych w zakresie negocjacji w biznesie, mediator. Na co dzień pracuje z osobami dorosłymi pomagając im w rozwiązywaniu codziennych życiowych problemów. Prowadzi psychoedukację i terapeutyczne zajęcia ogólnorozwojowe. W ramach muzykoterapii zajmują się diagnozą oraz wspomaganie zdrowia psychicznego. Prowadzi także zajęcia psychoedukacyjne dla osób dorosłych w zakresie radzenia sobie w sytuacjach stresowych, związanych z ich pracą zawodową, a także warsztaty z zakresu psychologii. W ramach projektów nakierowanych na aktywizację osób niepełnosprawnych udziela też porad psychologicznych osobom niepełnosprawnym oraz ich rodzinom i opiekunom.

TERMIN I MIEJSCE SZKOLENIA:

13 maja 2013 r. w godz. 8.00 do 15.00. - sala konferencyjna Urzędu Marszałkowskiego w Zielonej Górze ul. Podgórna 7.

KOSZT SZKOLENIA:

150,00 zł od osoby

W ramach szkolenia zapewniamy udział w zajęciach, ćwiczenia praktyczne, materiały szkoleniowe, piśmiennicze, serwis kawowy, certyfikat - zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.

*Warunkiem uczestnictwa jest zgłoszenie do **08.05.2013** (przesłanie wypełnionej karty zgłoszenia) oraz dokonanie przed terminem szkolenia pełnej wpłaty na konto organizatora – **Lubuskie Centrum Szkoleniowo Doradcze nr 11 1060 0076 0000 3260 0178 6267 prowadzone w BPH S.A. O/Zielona Góra.***

W przypadku odwołania zgłoszenia później niż na 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia zgłaszający ponosi jego pełne koszty. Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w szkoleniu spowoduje obciążenie pełnymi kosztami uczestnictwa. Opóźnienie w zapłacie za szkolenie i jednoczesne odwołanie zgłoszenia w terminie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem szkolenia, nie zwalnia zgłaszającego/uczestnika z obowiązku zapłaty za nie. Oświadczenie dotyczące odwołania zgłoszenia wymaga formy pisemnej. W każdym czasie możliwe jest wyznaczenie innego uczestnika na szkolenie. Odbycie się szkolenia w podanym terminie zostanie potwierdzone na 3 dni przed jego rozpoczęciem.



KARTA ZGŁOSZENIA

ZGŁASZAJĄCY:

Nazwa firmy:

.....

Adres:.....

Telefon: Fax:

Adres e-mail: NIP:

Osoba do kontaktu:

Telefon:Adres e-mail:

Zgłaszam następujące osoby do udziału w szkoleniu : **Metody radzenia sobie ze stresem przy obsłudze tzw. „trudnego petenta”**

Imię i Nazwisko	Stanowisko służbowe	Telefon / fax	Adres e-mail

150 zł (1 osoba) x osób =

Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie przed terminem szkolenia pełnej wpłaty na konto organizatora – **Lubuskie Centrum Szkoleniowo Doradcze - 11 1060 0076 0000 3260 0178 6267 w BPH S.A. Zielona Góra**. W przypadku odwołania zgłoszenia później niż na 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia uczestnik ponosi jego pełne koszty. Nieodwołanie zgłoszenia i niewzięcie udziału w szkoleniu spowoduje obciążenie pełnymi kosztami uczestnictwa. Oświadczenie dotyczące odwołania zgłoszenia wymaga formy pisemnej. Odwołanie zgłoszenia w terminie krótszym niż 7 dni przed rozpoczęciem szkolenia nie zwalnia uczestnika z obowiązku zapłaty za szkolenie. W każdym czasie możliwe jest wyznaczenie innego uczestnika na szkolenie. Upoważniamy Organizatora szkolenia do wystawienia rachunku bez naszego podpisu.

Główny Księgowy

Pieczęć firmowa

Dyrektor / Prezes