

OSU-II.401.139.2017 Lublin, 21 listopada 2017 r.

U10/A/18

P R O G R A M

SZKOLENIA DLA URZĘDNIKÓW SĄDOWYCH ZATRUDNIONYCH W BIURACH OBSŁUGI INTERESNATÓW

TEMAT SZKOLENIA:

**„Wizerunkowe i psychologiczne aspekty pracy pracowników biur obsługi interesantów”**

DATA I MIEJSCE:

22 – 24 stycznia 2018 r. Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury

ul. Przy Rondzie 5

31-547 Kraków

Zakwaterowanie – Dom Aplikanta – wejście od strony ul. Mosiężniczej.

Dom Aplikanta położony jest w niewielkiej odległości od Dworca PKP (Kraków Główny) oraz Dworca PKS. Dojazd tramwajami o numerach linii 4,10,14,20

(2 przystanki w kierunku Nowej Huty, należy wysiąść przy Rondzie Mogilskim), linie 5, 50, 52 (1 przystanek tramwajowy). Dojazd bezpośredni z Międzynarodowego Portu Lotniczego w Balicach (odległość 15 km) autobusem o numerze linii 292.

ORGANIZATOR:

Krajowa Szkoła Sądownictwa i Prokuratury

Ośrodek Szkolenia Ustawicznego i Współpracy Międzynarodowej

ul. Krakowskie Przedmieście 62, 20 - 076 Lublin

tel. 81 440 87 10

OSOBY ODPOWIEDZIALNE ZE STRONY ORGANIZATORA:

merytorycznie: organizacyjnie:

sędzia Grzegorz Kister inspektor Katarzyna Kowalska

tel. 81 458 37 54 tel. 81 458 37 44

e-mail: g.kister@kssip.gov.pl e-mail: k.kowalska@kssip.gov.pl

WYKŁADOWCY:

**Magdalena Najda**

dr nauk humanistycznych, absolwentka Uniwersytetu Warszawskiego, psycholog i filozof, adiunkt w Wyższej Szkole Administracji Publicznej w Białymstoku, wykładowca Uniwersytetu Humanistycznospołecznego SWPS w Warszawie, trener umiejętności społecznych z wieloletnim doświadczeniem.

**Weronika Świerczyńska-Głownia**

dr hab. nauk humanistycznych, absolwentka Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Jagiellońskiego, stopnie naukowe uzyskała na Wydziale Zarządzania i Komunikacji Społecznej w Instytucie Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Jagiellońskiego oraz na Wydziale Dziennikarstwa Informacji i Bibliologii Uniwersytetu Warszawskiego. Ukończyła Podyplomowe Studium Menedżerskie w Szkole Głównej Handlowej (SGH) w Warszawie oraz Studium Zarządzania i Biznesu przy Zakładzie Ekonomii Stosowanej Uniwersytetu Jagiellońskiego. Stypendystka University at Buffalo, State University of New York. Jako wykładowca uniwersytecki prowadzi szereg zajęć oraz szkoleń z zakresu autoprezentacji, komunikacji społecznej oraz komunikacji biznesowej.

Zajęcia prowadzone będą w formie seminarium i warsztatów.

**PROGRAM SZCZEGÓŁOWY**

**PONIEDZIAŁEK 22 stycznia 2018 r.**

13.30 – 14.00 zakwaterowanie uczestników w Domu Aplikanta

14.00 – 15.00 obiad

**15.00 – 16.30 Grupa A**

**Satysfakcja interesanta sądowego: dlaczego jest ważna i od czego zależy? (zaufanie jako podstawa satysfakcji z kontaktu z urzędnikiem sądowym, psychologiczne aspekty satysfakcji interesanta, satysfakcja interesanta jako funkcja dobrej komunikacji). Struktura rozmowy z interesantem - wstęp (nawiązanie kontaktu i rozpoznanie potrzeb).**

 Prowadzenie – Magdalena Najda

 **Grupa B**

 **Autoprezentacja: budowanie pozytywnego wizerunku pracownika BOI.**

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

16.30 – 16.45 przerwa

**16.45 – 18.15 Grupa A**

 **Autoprezentacja: budowanie pozytywnego wizerunku pracownika BOI.**

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

**Grupa B**

**Satysfakcja interesanta sądowego: dlaczego jest ważna i od czego zależy? (zaufanie jako podstawa satysfakcji z kontaktu z urzędnikiem sądowym, psychologiczne aspekty satysfakcji interesanta, satysfakcja interesanta jako funkcja dobrej komunikacji). Struktura rozmowy z interesantem – wstęp (nawiązanie kontaktu i rozpoznanie potrzeb).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

18.30 kolacja

**WTOREK 23 stycznia 2018 r.**

8.00 – 9.00 śniadanie

**9.00 – 10.30** **Grupa A**

**Struktura rozmowy z interesantem – cd. (prezentacja rozwiązania, rozpoczęcie załatwiania sprawy, zakończenie i pożegnanie interesanta). Rozmowa bezpośrednia i telefoniczna (struktura, czas, znaczenie komunikacji niewerbalnej – różne akcenty w każdym z typów rozmowy).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

**Grupa B**

**Elementy budowania wizerunku. Przeszkody i trudności w kreowaniu wizerunku.**

 *(ćwiczenie z autoprezentacji)*

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

10.30 – 10.45 przerwa

**10.45 – 12.15 Grupa A**

**Elementy budowania wizerunku. Przeszkody i trudności w kreowaniu wizerunku.**

 *(ćwiczenie z autoprezentacji)*

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

**Grupa B**

**Struktura rozmowy z interesantem – cd. (prezentacja rozwiązania, rozpoczęcie załatwiania sprawy, zakończenie i pożegnanie interesanta). Rozmowa bezpośrednia i telefoniczna (struktura, czas, znaczenie komunikacji niewerbalnej – różne akcenty w każdym z typów rozmowy).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

12.15 – 13.30 obiad

**13.30 – 15.00 Grupa A**

**Obsługa interesanta z niepełnosprawnościami. (rozpoznawanie, identyfikowanie potrzeb, specyfika komunikacji).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

**Grupa B**

**Bariery komunikacyjne: stereotypy i uprzedzenia interesantów. Umiejętność rozpoznawania typów osobowości interesariuszy.**

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

15.00 – 15.15 przerwa

**15.15 – 16.45 Grupa A**

**Bariery komunikacyjne: stereotypy i uprzedzenia interesantów. Umiejętność rozpoznawania typów osobowości interesariuszy.**

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

**Grupa B**

**Obsługa interesanta z niepełnosprawnościami. (rozpoznawanie, identyfikowanie potrzeb, specyfika komunikacji).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

17.30 kolacja

**ŚRODA 24 stycznia 2018 r.**

8.00 – 9.00 śniadanie

**9.00 – 10.30 Grupa A**

**Zapobieganie i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (techniki komunikacyjne skuteczne w trudnych sytuacjach, radzenie sobie z roszczeniowością, agresją i manipulacją, radzenie sobie z własnymi emocjami).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

**Grupa B**

**Komunikacja z interesariuszem: dobór formy i treści.**

**Tworzenie skutecznych komunikatów. Komunikacja niewerbalna – zachowania niewłaściwe a preferowane.**

 *(praca z kamerą)*

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

10.30 – 10.45 przerwa

**10.45 – 12.15 Grupa A**

**Komunikacja z interesariuszem: dobór formy i treści.**

**Tworzenie skutecznych komunikatów. Komunikacja niewerbalna – zachowania niewłaściwe a preferowane.**

 *(praca z kamerą)*

 Prowadzenie – Weronika Świerczyńska-Głownia

**Grupa B**

**Zapobieganie i radzenie sobie z trudnymi sytuacjami (techniki komunikacyjne skuteczne w trudnych sytuacjach, radzenie sobie z roszczeniowością, agresją i manipulacją, radzenie sobie z własnymi emocjami).**

Prowadzenie – Magdalena Najda

12.15 – 13.15 obiad

Program szkolenia dostępny jest na Platformie Szkoleniowej KSSiP pod adresem:

<http://szkolenia.kssip.gov.pl/login/>

oraz na stronie internetowej KSSiP pod adresem: [www.kssip.gov.pl](http://www.kssip.gov.pl)

Zaświadczenie potwierdzające udział w szkoleniu generowane jest za pośrednictwem Platformy Szkoleniowej KSSiP. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest obecność na szkoleniu oraz uzupełnienie znajdującej się na Platformie Szkoleniowej anonimowej ankiety ewaluacyjnej (znajdującej się pod programem szkolenia) dostępnej w okresie 30 dni po zakończeniu szkolenia.

Po uzupełnieniu ankiety zaświadczenie można pobrać i wydrukować z zakładki
„moje zaświadczenia”.