

Szkolenie dla SANEPIDÓW: Sztuka prowadzenia kontroli. Budowanie marki profesjonalisty, asertywność i efektywna komunikacja

Masz pytania odnośnie tego szkolenia? Skontaktuj się z nami: **22 / 845 52 53**, szkolenia@jgt.pl

Więcej informacji na temat szkolenia znajdziesz również tutaj:

<https://www.jgt.pl/szkolenia/szkolenie-dla-sanepidow-saz.html>

OPIS SZKOLENIA

Kontrole SANEPIDU, jakkolwiek niezbędne, są często odbierane przez przedsiębiorców jako „zło konieczne”. Kontrolerzy na co dzień spotykają się z sytuacjami trudnymi, słownymi zaczepkami, a nawet agresją i pogrózkami ze strony właścicieli i pracowników firm.

Sami kontrolujący mają wątpliwości, jak reagować na tego rodzaju zachowania, a także jak komunikować się ze współkontrolującym, by zachować profesjonalny wizerunek i przeprowadzić kontrolę na najwyższym poziomie.

Szkolenie zapewni uczestnikom narzędzia rozwoju kompetencji miękkich, niezbędnych do przeprowadzenia efektywnej kontroli, nawet w trudnych warunkach.

Jeśli więc pracownicy SANEPIDU:

- spotykają w swojej pracy sytuacje, które powodują u nich stres i są dla nich emocjonalnie trudne,
- mają wątpliwości co do sposobów budowania wizerunku profesjonalnego kontrolera,
- zastanawiają się, w jaki sposób zwracać się do współkontrolującego podczas kontroli,
- nie wiedzą, czy mogą/powinni mieć odmienne zdanie niż współkontrolujący – i je wyrażać,
- mają problemy z komunikowaniem trudnych wyników kontroli,
- nie widzą, jak reagować, gdy kontrolowany zwraca się do nich „na ty”, wyraża zniecierpliwienie, podnosi głos czy podważa ich kompetencje, a nawet próbuje wręczyć łapówkę

to szkolenie jest właśnie dla nich!

Cele szkolenia:

Program szkolenia ma na celu wyposażenie uczestników w narzędzia efektywnej komunikacji oraz radzenia sobie z trudnymi sytuacjami podczas prowadzenia kontroli. Poprzez zdobycie odpowiednich umiejętności uczestnicy będą w stanie skutecznie zarządzać sytuacjami konfliktowymi, budować pozytywny wizerunek oraz minimalizować stres związany z wykonywaną pracą.

Korzyści ze szkolenia:

- Poszerzenie umiejętności komunikacyjnych i interpersonalnych.
- Zwiększenie asertywności w kontaktach z przedsiębiorcami oraz współpracownikami.
- Skuteczne radzenie sobie z trudnymi sytuacjami, w tym agresją słowną, obrażaniem czy groźbami.
- Zdolność do profesjonalnego komunikowania trudnych ustaleń kontroli oraz egzekwowania przepisów.
- Redukcja poziomu stresu związanego z prowadzeniem kontroli oraz skuteczne radzenie sobie ze stresem.
- Budowanie pozytywnego wizerunku funkcjonariusza publicznego poprzez odpowiedni sposób wyglądu, komunikacji i zachowania.

Adresaci szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do pracowników SANEPIDÓW, którzy zajmują się prowadzeniem kontroli w przedsiębiorstwach.

Metody szkoleniowe:

- wykład z prezentacją multimedialną,
- gry i zabawy symulacyjne,
- rozmowa moderowana/dyskusja,
- warsztaty w grupach,
- ankiety/kwestionariusze – zasada 70/30 (zajęcia praktyczne/zajęcia teoretyczne),
- metoda 4 x Jak: Jak to robisz? Jak chciałbyś to robić? Jak możesz to robić? Jak to robisz?

Szkolenia realizujemy w formie online, hybrydowej lub stacjonarnej. Niezależnie od formy realizacji - zajęcia odbywają się w sposób interaktywny, z możliwością zadawania pytań, wyjaśnienia wątpliwości, prowadzenia dyskusji i omówienia z trenerem przykładów z własnej praktyki. Nie nagrywamy szkoleń. Pomagamy w kwestiach technicznych.

PROGRAM

MODUŁ I

SYLWETKA KONTROLERA

1. Model kompetencji kontrolerów – jakie kompetencje społeczne budują wizerunek kontrolera profesjonalisty
2. Zawodowy wizerunek własny – czyli jak budować markę osobistą
 - a. Wygląd funkcjonariusza publicznego: strój, fryzura, higiena osobista
 - Pierwsze wrażenie a budowanie własnego wizerunku i wizerunku urzędu - jak wykorzystać tzw. regułę autorytetu w budowaniu dobrego pierwszego wrażenia
 - Podstawowe style ubioru kobiet i mężczyzn
 - Analiza własnego stylu
 - Łączenie własnego stylu z tzw. stylem biznesowym
 - „Grzechy główne” w profesjonalnym dress codzie
 - Zasady tworzenia organizacyjnych dress code'ów
 - b. Sposób witania się i odnoszenia do klienta
 - c. Komunikacja między współkontrolerami: zwracanie się do siebie po imieniu czy za pomocą tytułu zawodowego, sposoby wspomnienia o współkontrolerze w rozmowie z klientem

MODUŁ II

EFEKTYWNA KOMUNIKACJA Z INNYMI (RÓWNIEŻ PODCZAS KONTROLI)

1. Źródła komunikatu – jakimi drogami przekazujemy innym informacje o sobie: o naszym nastawieniu; o tym kim jesteśmy; o tym, jacy jesteśmy; o naszych intencjach itp.
2. Czy my wpływamy na innych – zachowanie, autoprezentacja, sztuka wypowiedzania się

3. Sygnały niewerbalne – jak wpływać na innych nie używając słów
4. Jak świadomie kontrolować sygnały, które przekazujesz innym
5. Budowanie autorytetu i wiarygodności zawodowej kontrolera na poziomie niewerbalnym

MODUŁ III

KOMUNIKACJA WERBALNA I STYLE PROWADZENIA ROZMÓW

1. Mówienie – prawidłowe odczytywanie „kodów” w przekazywaniu informacji na drodze nadawca – odbiorca
2. Odróżnianie faktów od interpretacji w rozmowie – skąd się biorą zniekształcenia w komunikacji werbalnej i jak je eliminować
3. Odbiór komunikatu – wypowiedzi – jak ludzie rozumieją przekazywane informacje
4. Jak dobierać właściwe słowa, aby osiągnąć wspólne zrozumienie – intencja nadawcy = intencja odbiorcy – jak przekazywać klarowne informacje przedsiębiorcom
5. Udzielanie informacji zwrotnych – czyli jak formułować informacje krytyczne/zastrzeżenia w taki sposób, aby odbiorca je przyjął
 - a. Komunikacja Trudnych Ustaleń Kontroli
 - Sposób komunikowania złamań przepisów oraz konieczności nałożenia mandatu
 - Zasady dyskretnego przekazywania uwag współkontrolującemu koleżance
6. Sztuka dowiadywania się – trening zadawania MĄDRYCH pytań – czyli jak pytać, żeby nie otrzymywać schematycznych i oczywistych odpowiedzi
7. Style zachowań rozmówców – agresywny, uległy, manipulacyjny, asertywny
 - a. Typologia zachowań w sytuacjach trudnych
 - b. Przyjmowanie pożądanych zachowań podczas rozmowy – czyli nauka postaw i komunikacji asertywnej (na podstawie analizy transakcyjnej Ericka Brene’a)
 - c. Autodiagnoza indywidualnego stylu komunikacji
 - d. Techniki i zachowania asertywne, które możesz wykorzystać podczas rozmów
 - e. Wyznaczanie granic w kontaktach z przedsiębiorcami
 - f. Zasady i reguły wywierania wpływu pomocne w budowaniu pozytywnych relacji z przedsiębiorcami

MODUŁ IV

ZARZĄDZANIE STRESEM I EMOCJAMI (swoimi i rozmówców)

1. Etymologia stresu – skąd się bierze stres i skąd się biorą emocje
2. Nasza naturalna reakcja emocjonalna na czynniki wywołujące stres – jak sobie radzić z emocjami własnymi i innych – jak uspokajać emocje
 - a. Techniki radzenia sobie z trudnym klientem
 - Reagowanie na agresję słowną, podnoszenie głosu, obrażanie czy groźby
 - Zachowanie spokoju i profesjonalizmu w sytuacjach konfliktowych
3. Techniki radzenia sobie ze stresem związanym z prowadzeniem kontroli
 - a. Ćwiczenia relaksacyjne i metody redukcji napięcia
4. Zadbaj o własnej zasoby – czyli o tym jak na co dzień motywować się do codziennych zadań i jak wpisać siebie na własną listę rzeczy do zrobienia

PODSUMOWANIE SZKOLENIA - wnioski na poziomie indywidualnym i grupowym

WYKŁADOWCA

Ekspertka w obszarze HR i rozwoju osobistego. Dyplomowana trenerka biznesu, certyfikowana trenerka standardu HRD BP, wykładowczyni na studiach wyższych i prelegentka na różnego rodzaju spotkaniach branżowych. Od 2019 r. wykładowca i mówca inspiracyjny w zakresie wystąpień publicznych, autoprezentacji, budowania marki i etykiety zawodowej.

Posiada kilkanaście lat doświadczenia w biznesie – w różnych branżach i na różnych stanowiskach, od specjalisty ds. personalnych po Dyrektora ds. HR i Rozwoju Pracowników.

Od 12 lat prowadzi szkolenia, konsultacje i projekty doradcze w zakresie komunikacji interpersonalnej, asertywności, wystąpień publicznych, autoprezentacji, etykiety zawodowej i zarządzania stresem, zarządzania zasobami ludzkimi, rekrutacji i selekcji, systemów motywacyjnych, systemów ewaluacji pracowników, systemów work-life balance.