Consultingowe Centrum Kształcenia Ustawicznego Jacek Kalisz & Małgorzata Gołębiowska S.C.
00-582 Warszawa, Al. J.Ch. Szucha 2/4 lok. nr 44
numer w rejestrze instytucji szkoleniowych - 2.14/00112/2005
mejl: jk@ccku.pl

WSPÓŁCZESNE STYLE, BARIERY I RODZAJE KOMUNIKACJI Z KLIENTEM W URZĘDZIE PRACY

szkolenie online,
terminy do wyboru: 11 grudnia 2025 r. lub 14 stycznia 2026 r.

Wykładowca

Językoznawca i ekspert w zakresie komunikacji oraz prostego języka. Jest członkiem Rady Języka Polskiego przy Polskiej Akademii Nauk i pracownikiem naukowym w obszarze komunikacji medialnej. Autor licznych publikacji dotyczących komunikacji społecznej, prostego języka, dostępności informacji i kultury języka. Prowadzi szkolenia dla instytucji publicznych i sektora biznesowego w zakresie komunikacji empatycznej, prostego języka oraz nowoczesnych strategii komunikacyjnych. Posiada szerokie doświadczenie we współpracy z administracją publiczną, w tym instytucjami rynku pracy.

Program

Opis szkolenia
Szkolenie zostało zaprojektowane w oparciu o analizę potrzeb uczestników, doświadczenie trenera, rozmowy z zamawiającym oraz analizę zmian prawnych w obszarze rynku pracy. Zajęcia prowadzone są w formie zdalnej z wykorzystaniem interaktywnych narzędzi online.

Cele szkolenia
Cel ogólny:
Podniesienie kompetencji pracowników urzędów pracy w zakresie rozpoznawania stylów komunikacyjnych, przełamywania barier oraz stosowania nowoczesnych i inkluzywnych metod komunikacji z klientem w środowisku online i stacjonarnym.
Cele szczegółowe:

1. Samoocena własnego stylu komunikacji, poziomu stresu i czynników ryzyka wypalenia zawodowego.
2. Rozpoznawanie stylów myślenia i działania oraz ich wpływu na relacje z klientem.
3. Ocena stylu komunikacji klienta i dobór odpowiednich strategii interakcji.
4. Identyfikowanie i redukowanie barier komunikacyjnych, w tym stereotypów i automatyzmów.
5. Stosowanie komunikacji empatycznej, bez przemocy i inkluzywnej w świetle aktualnych przepisów prawa (EAA, nowelizacja Kp).
6. Wzmacnianie świadomości własnych postaw i kształtowanie odpowiedzialnych zachowań w relacji urząd–klient.

Efekty uczenia się
Wiedza:

- zna własny styl komunikacji oraz czynniki wpływające na skuteczność kontaktu z klientem,
- rozróżnia style myślenia i działania i rozumie ich znaczenie w komunikacji,
- charakteryzuje style komunikacyjne klientów (pasywny, agresywny, asertywny, pasywno-agresywny, pośredni),
- rozumie mechanizmy powstawania barier komunikacyjnych i sposoby ich ograniczania,
- zna zasady komunikacji bez przemocy, empatycznej i inkluzywnej,
- orientuje się w wymaganiach wynikających z Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA, 2025) i nowelizacji Kodeksu pracy dotyczącej neutralności płci.

Umiejętności:

- potrafi przeprowadzić autodiagnozę stylu komunikacyjnego i poziomu stresu z wykorzystaniem narzędzi online,
- dostosowuje sposób komunikacji do stylu klienta, również w kontaktach zdalnych,
- rozpoznaje i niweluje bariery komunikacyjne w komunikacji online i offline,
- stosuje zasady komunikacji empatycznej i inkluzywnej w codziennej pracy,
- wykorzystuje narzędzia i techniki wspierające skuteczną, partnerską komunikację.

Kompetencje społeczne:

- świadomie obserwuje własne zachowania komunikacyjne i ich wpływ na relację z klientem,
- krytycznie reflektuje nad stereotypami i automatyzmami w kontaktach z klientami,
- kształtuje postawę otwartości, empatii i szacunku wobec różnorodnych klientów,
- podejmuje odpowiedzialne działania w duchu równości i neutralności płci.

Ramowy program szkolenia

Moduł I – Style i uwarunkowania komunikacji

1. Testy autodiagnostyczne
   - poziom stresu, wypalenia zawodowego, styl komunikacji
   - omówienie wyników w formie dyskusji
2. Style myślenia i działania a komunikacja z klientem
   - różnice w komunikacji i ich znaczenie w relacji z klientem
   - dostosowanie stylu komunikacji do sytuacji i kanału

Moduł II – Praktyczne aspekty i bariery komunikacyjne

1. Ocena stylu komunikacyjnego klienta
   - style: pasywny, agresywny, asertywny, pasywno-agresywny, pośredni
   - przykłady i dobre praktyki pracy w kontaktach online i stacjonarnych
2. Bariery w komunikacji
   - automatyzmy i stereotypy: osądzanie, dawanie rozwiązań, unikanie troski
   - świadomość własnej komunikacji i jej wpływ na klienta
   - komunikacja z osobami o nietypowych cechach psychicznych i fizycznych

- strategie ograniczania stereotypów i automatyzmów w praktyce online

3. Nowoczesne podejścia do komunikacji
   - komunikacja bez przemocy (NVC), empatyczna, inkluzywna
   - wymagania Europejskiego Aktu o Dostępności (EAA, czerwiec 2025)
   - neutralność płci w procesie rekrutacyjnym (nowelizacja Kodeksu pracy, Dz.U. 2025 poz. 807)
   - ćwiczenia praktyczne i dyskusje

Metoda pracy
Wykład z prezentacją, dyskusje online i analiza przypadków w interaktywnych ćwiczeniach grupowych.
Materiały szkoleniowe
Uczestnicy otrzymują komplet materiałów w formie elektronicznej, w tym prezentacje, case study i odwołania do źródeł.
Sposób i forma zaliczenia
Warunkiem ukończenia szkolenia jest obecność i aktywny udział w ćwiczeniach praktycznych.
Wsparcie uczestników
Koordynator dostępny podczas szkolenia; po jego zakończeniu możliwy kontakt z wykładowcą i dodatkowe materiały.
Ewaluacja i reklamacje
Uczestnicy wypełniają ankietę ewaluacyjną online; obowiązuje procedura reklamacyjna zgodnie z regulaminem na www.ccku.pl.

Informacje organizacyjne

Koszt udziału w szkoleniu: 490 zł/os. brutto
Cena obejmuje: udział w szkoleniu, materiały dydaktyczne w wersji elektronicznej oraz zaświadczenie o ukończeniu szkolenia.
CZAS TRWANIA: 5 godzin (9.00 – 14.00)

WYMAGANIA SPRZĘTOWE:
- łącze internetowe o wystarczającej przepustowości
- komputer/laptop/smartfon umożliwiający komunikację online
- oprogramowanie do komunikacji online
- kamera internetowa (opcjonalnie)

Koordynator szkolenia: Jacek Kalisz (601 092 094), mejl: jk@ccku.pl