

KATALOG SZKOLEŃ

2024

WIOSNA



KPA, prawo administracyjne, organizacja urzędu, archiwa

Profesjonalna obsługa klienta w administracji publicznej ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji trudnych i konfliktowych

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/kpa-prawo-administracyjne-organizacja-urzedu-archiwa/profesjonalna-obsługa-klienta/77097>

24 maja 2024

Komunikacja z osobami ze szczególnymi potrzebami/różnymi typami niepełnosprawności w praktyce

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/kpa-prawo-administracyjne-organizacja-urzedu-archiwa/komunikacja-z-osobami-ze-szczegolnymi-potrzebami/78102>

28 maja 2024

Pomoc społeczna, zdrowie

Wypalenie zawodowe oraz sposoby radzenia sobie ze stresem w pracy w obszarze pomocy społecznej

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/pomoc-spoeczna-zdrowie/wypalenie-zawodowe/78096>

09 maja 2024

Rozwój osobisty

Skuteczne narzędzia zarządzania zespołem - praktyczne sposoby na rozwiązywanie trudnych sytuacji

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/rozwoj-osobisty/zarzadzanie-zespolem-8/76403>

09 maja 2024

Protokół dyplomatyczny – budowanie profesjonalnego wizerunku w służbie publicznej

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/rozwoj-osobisty/protokol-dyplomatyczny-3/76769>

23 maja 2024

Skuteczne techniki prowadzenia efektywnych negocjacji, czyli jak od różnicy zdań przejść do dobrych relacji zawodowych

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/rozwoj-osobisty/negocjacje/78976>

05 czerwca 2024

Efektywna komunikacja w pracy – budowanie pozytywnych relacji i rozwiązywanie konfliktów

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/rozwoj-osobisty/komunikacja-5/79058>

17 czerwca 2024

FORA SAMORZĄDOWE

Komunikacja wewnętrzna. Źródła konfliktów, efektywna komunikacja i współpraca w zespole

<https://frdl.bialystok.pl/szkolenia-otwarte/fora-samorzadowe/komunikacja-wewnetrzna-zrodla-konfliktow-efektywna-komunikacja-i-wspolpraca-w-zespole/68511>

08 maja 2024

POLECAMY NASTĘPUJĄCE SZKOLENIA

Profesjonalna obsługa klienta w urzędzie (w tym w trudnych sytuacjach w obsłudze)

<https://frdl.org.pl/profesjonalna-obsługa-klienta-w-urzedzie>



tradycyjnym a nowoczesnym modelem obsługi klienta, wzmocnią swoje umiejętności w zakresie aktywnego słuchania.

To szkolenie pozwoli uczestnikom zapoznać się z zasadami profesjonalnej obsługi klienta w urzędzie i wzmocnić swoje umiejętności dotyczące typowych ale i trudniejszych sytuacji w obsłudze klienta. Uczestnicy będą mieli okazję zapoznać się z różnymi typami klientów i sposobów komunikowania się dostosowanego do każdego z rodzajów interesariuszy, a także uświadomią sobie rolę pierwszego wrażenia i znaczenie wizerunku osobistego na kształtowanie wizerunku instytucji, którą reprezentują. Poznają zmiany zachodzące w relacjach między

 **DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ >**

Promowanie etyki zawodowej i utrwalanie postaw antykorupcyjnych w sektorze publicznym

<https://frdl.org.pl/promowanie-etyki-zawodowej-i-utrwalanie-postaw-antykorupcyjnych-w-sektorze-publicznym>



w profilaktyce korupcji.

Bez wątpienia promowanie etyki i kultury uczciwości w sektorze publicznym służy poprawie profesjonalizmu, komunikacji w urzędzie i tego jak współpracują i jak odbierani są jego pracownicy. Atutem oferowanego szkolenia jest bogaty program obejmujący choćby problematykę prawidłowej komunikacji, profilaktykę nadużyć, omówienie praktycznej problematyki i prawidłowych reakcji na te incydenty ze strony pracodawcy i pracowników, co pozwala chronić organizację przed negatywnymi incydentami w zakresie etyki i wykazać, że kierownictwo wykazuje należyłą staranność

 **DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ >**

Trening radzenia sobie ze stresem. Trening antystresowy

<https://frdl.org.pl/trening-antystresowy>



„Tracę nerwy”, „Jasna krew mnie zalewa”, „Kipię ze złości” – jeśli przychodzą Ci do głowy takie powiedzenia w sytuacjach stresogennych to ten warsztat jest dla Ciebie. Na nich poznasz metody diagnozowania i skutecznego radzenia sobie z obciążeniami oraz obniżaniem poziomu stresu. Dzięki temu odnajdziesz harmonię pomiędzy życiem zawodowym i prywatnym, zdobędziesz umiejętności relaksacji w stresujących warunkach oraz odnajdziesz inspirację do rozwoju i odszukania w sobie pozytywnych emocji.

 **DOWIEDZ SIĘ WIĘCEJ >**



Do naszej oferty nagranych szkoleń VOD trafiły nowe szkolenia dotyczące **przeciwdziałaniu mobbingowi w administracji publicznej**. Szkolenia dostępne są w dwóch wersjach - dla kadry kierowniczej oraz dla pracowników.

Oba szkolenia dostępne są już teraz na [naszej platformie VOD.FRDL.PL](https://vod.frdl.pl/):
<https://vod.frdl.pl/>

Dla kadry kierowniczej - przeciwdziałanie mobbingowi w administracji publicznej - 199zł

<https://vod.frdl.pl/kurs/1121/dla-kadry-kierowniczej-przeciwdzialanie-mobbingowi-w-administracji-publicznej>

Dla pracowników - przeciwdziałanie mobbingowi w administracji publicznej - 199zł

<https://vod.frdl.pl/kurs/1061/dla-pracownikow-przeciwdzialanie-mobbingowi-w-administracji-publicznej>

Pracodawca ma obowiązek podejmować działania mające na celu eliminowanie mobbingu, dlatego zapraszamy do zakupu pakietu dostępu do szkolenia **dla wszystkich pracowników instytucji** na indywidualnych jeszcze lepszych warunkach cenowych.

Kontakt z Ośrodkiem FRDL

FRDL - Podlaskie Centrum

ul. Wrocławska 51
15-644 Białystok
tel. (85) 732 17 88
frdl-pc@frdl.org.pl

Magdalena Kochanowska

Dyrektorka FRDL-PC

tel.: 577 199 968

email: magdalena.kochanowska@frdl.org.pl

Dział Szkoleń:

Małgorzata Korol

Specjalista ds. Sprzedaży Usług Szkoleniowych

tel.: 85 732 17 88

email: malgorzata.korol@frdl.org.pl

Beata Podgórska

Specjalista ds. Sprzedaży Usług Szkoleniowych

tel.: 85 732 17 88

email: beata.podgorska@frdl.org.pl

Agnieszka Lipińska

Specjalista ds. Sprzedaży Usług Szkoleniowych

tel.: 85 307 05 69

email: agnieszka.lipinska@frdl.org.pl

Urszula Romanowicz

Koordynator ds. szkoleń

tel.: 85 307 02 68

email: urszula.romanowicz@frdl.org.pl