

Materiały szkoleniowe ECHOCAST

Narzędzie wspierające rozwój
kompetencji społecznych pracowników
i budowanie standardów obsługi klienta
w instytucjach kultury

Materiały szkoleniowe ECHOCAST jako narzędzie rozwoju kompetencji

Standardy obsługi klienta w instytucjach kultury i ich budowanie

Muzea i inne instytucje kultury są w dzisiejszym świecie częścią przemysłu – kulturalnego, turystycznego, edukacyjnego, rozrywkowego, sektora GLAM (z angielskiego: galerie, biblioteki, archiwa, muzea)... – można by wymieniać nazwy jeszcze długo i wedle różnorodnych podziałów.

To sytuacja, w której panuje konkurencja o klienta. Klienta, który w swoim wolnym czasie chce zazwyczaj przeżyć coś miłego lub ciekawego. Dlatego tak istotna jest jakość obsługi – wysoka lub nawet przekraczająca oczekiwania klientów. Wysokie standardy kontaktów ze zwiedzającymi pozwalają wyróżnić się wśród konkurencji i uzyskiwać w ten sposób wizerunkową i biznesową przewagę.

Kluczem do wysokiej jakości obsługi jest właściwa ocena potrzeb klienta, w której pomagają nie tylko kosztowne i czasochłonne badania rynkowe czy ekspertyzy, ale także umiejętności komunikacyjne pracowników, takie jak choćby: bieżąca obserwacja odwiedzających, uważne ich słuchanie, właściwe zadawanie pytań, zachęcanie klientów do wyrażania opinii.

Standardy jakości i konsekwencja są kluczowe dla sukcesu. To od pracujących zgodnie – bądź niezgodnie – z nimi ludzi zależy tak wiele. Nic więc dziwnego, że współcześnie coraz częściej – także w instytucjach kultury, nie tylko w biznesie – myśli się w kierunku strategicznego zarządzania zasobami ludzkimi, osiągnięcia celów organizacji za pośrednictwem pracowników.

Ludzie są zasobami firmy, a co jest zasobami ludzi? Kompetencje, w tym umiejętności społeczne. To one pozwalają prawidłowo wykonywać zadania na danym stanowisku pracy.

Kompetencje społeczne i obywatelskie

Kompetencje osobiste, społeczne i międzykulturowe obejmują zachowania niezbędne do skutecznego i konstruktywnego uczestnictwa w życiu prywatnym i zawodowym, szczególnie w społeczeństwach charakteryzujących się coraz większą różnorodnością. Dotyczy to także rozwiązywania konfliktów w razie potrzeby. Podstawowe umiejętności w zakresie tych kompetencji to zdolność do: konstruktywnego porozumiewania się w różnych środowiskach, wykazywania się tolerancją, wyrażania i rozumienia różnych punktów widzenia, negocjowania połączonego ze zdolnością tworzenia klimatu zaufania, a także do empatii. Zakres ten obejmuje również zdolność do radzenia sobie ze stresem i frustracją oraz do wyrażania ich w konstruktywny sposób, jak również dokonywanie rozróżnienia sfery osobistej i zawodowej.

Kompetencja – właściwość, zakres uprawnień, pełnomocnictw instytucji albo osoby do realizowania określonego działania; zakres czyjejś wiedzy, umiejętności, odpowiedzialności. Słowo „kompetencja” pochodzi od łacińskiego „competentia” – odpowiedniość, zgodność – i „competere” – schodzić się, zgadzać się, nadawać się, współzawodniczyć (z kimś).

Warto dodać, że kompetencje społeczne i obywatelskie są wymieniane wśród kompetencji kluczowych w najważniejszych dokumentach na temat edukacji i strategii społecznych Unii Europejskiej i Rzeczypospolitej (np. Polska 2030). Według nich nabywanie i ciągłe rozwijanie wszystkich kluczowych

kompetencji jest podstawą do sprawnego funkcjonowania we współczesnym świecie. Jednak zdobywanie umiejętności społecznych jest zazwyczaj trudniejsze w środowiskach defaworyzowanych. Nawet szkoła mimo celów wychowawczych i edukacyjnych zapisanych w podstawie programowej niekoniecznie pozwala na rozwinięcie się uczniom w tej sferze. Wielu zachowań społecznych ludzie uczą się dopiero w środowisku pracy. Stworzenie pracownikom warunków do rozwijania kompetencji społecznych jest korzystne zarówno dla instytucji, jak i dla nich samych. Zwłaszcza jeśli ich codzienne obowiązki polegają na kontaktach z innymi ludźmi.

Kompetencje społeczne, czyli co?

Różne wyjaśnienia słownikowe i koncepcje naprowadzają na wyróżnienie trzech aspektów kompetencji społecznych:

- aspekt poznawczy: posiadana wiedza, rozumienie sytuacji społecznych, znajomość skryptów i reguł interakcji międzyludzkich oraz umiejętność planowania zachowań społecznych,
- aspekt motywacyjny i emocjonalny: gotowość do angażowania się w sytuacje społeczne (w tym empatia),
- zachowanie, umiejętności zastosowania znanych schematów we własnym działaniu, wykorzystywanie umiejętności społecznych.

Michael Argyle, psycholog społeczny, profesor Uniwersytetu Oksfordzkiego, wyróżnił takie elementy kompetencji społecznych jak:

- empatia oraz umiejętność podejmowania ról istotnych z punktu widzenia współpracy i układania harmonijnych relacji z innymi,
- nagradzanie, czyli umiejętność udzielania wzmocnień społecznych innym ludziom, i reguła wzajemności, czyli odzwierciedlania i motywowania,
- asertywność, czyli umiejętność obrony własnych praw i granic bez okazywania agresji,

- rozumienie kontekstu społecznego i zachowań, w tym umiejętność rozwiązywania konfliktów (przyjmowanie i analizowanie innego punktu widzenia niż własny),
- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- umiejętność korzystnej autoprezentacji.

Kompetencje społeczne można, a nawet trzeba ćwiczyć przez całe życie.

Skuteczny trening kompetencji społecznych

Na najskuteczniejszy trening umiejętności społecznych składają się:

1. Wypróbowywanie nowych reakcji i zachowań: osoba nabywająca nowe zachowanie bądź reakcję powinna mieć szansę na samodzielne przećwiczenie ich w praktyce, symulację.
2. Dostęp do informacji zwrotnej: nie wystarczy samo przedstawienie zachowania społecznego bądź przebiegu jakiejś sytuacji. Jeśli osoba poddawana treningowi uczestniczy w symulacji, powinna otrzymać informację zwrotną od obserwatora – trenera – oraz uczestnika interakcji na temat swojego działania, by móc je przeanalizować i dokonać ewentualnej korekty.
3. Czas na refleksyjne zrozumienie: potrzebne jest stworzenie możliwości obserwowania reakcji i zachowania przez osobę uczestniczącą w treningu (np. analiza nagrań). Udział w szkoleniu, symulacje zachowań i reakcji, które są dla tej osoby nowe, powinny stać się bodźcem do przemyśleń i analizy, by miały szansę zostać włączone do repertuaru jej zachowań.
4. Zaangażowanie trenera: obecność kogoś w charakterze trenera, mentora, kto na bieżąco pomaga w dostarczaniu informacji zwrotnych na temat nowych zachowań i reakcji, w ich korekcie, a następnie internalizacji.

Kompetencje społeczne można rozpoznawać za pomocą różnych technik, np. samoopisu, obserwacji, symulacji. Jeśli takiemu rozpoznaniu poza oceną

towarzyszy informacja zwrotna dla uczestników, nabiera ono wymiaru treningowego. Żeby dana technika spełniała warunki rozwijające dla uczestnika, ten powinien daną grę, symulację:

- zrozumieć (poznać cel),
- opanować behawioralnie (móc się z nią oswoić i ją przećwiczyć),
- móc otrzymać i omówić informację zwrotną na temat jej wykonania,
- zinternalizować, włączyć do swojego stałego repertuaru zachowań.

Na takim właśnie rozumowaniu opierają się szkolenia i materiały ECHOCAST. Na początku każdego spotkania jasno określony jest temat i cel. Dzięki wymianie doświadczeń między pracownikami możliwe jest zaobserwowanie przez nich samych oraz trenera, jakie scenariusze sytuacyjne wykorzystują na co dzień, jakie są ich przekonania, wiedza, zachowania. Na bieżąco jest to oceniane w porównaniu ze standardami wyznaczonymi przez instytucję – konfrontowane z wytycznymi i obowiązującymi procedurami. Omawiane i wzmacniane są pozytywne zachowania, pracownicy otrzymują też konkretną wiedzę i mogą od razu przećwiczyć ją pod okiem trenera. Uczestnicy uzyskują też informację zwrotną i potwierdzenie – od siebie samych, innych szkolonych i samego trenera.

Co to jest ECHOCAST?

ECHOCAST (European Cultural Heritage Organizations Customer Awareness Staff Training) to program i materiały szkoleniowe wypracowane w wyniku międzynarodowego projektu, w którym uczestniczyły instytucje kultury i ośrodki uniwersyteckie z różnych krajów europejskich. Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie aktualizuje, modyfikuje i rozwija owe materiały za zgodą polskich partnerów projektu: Muzeum Zamkowego w Malborku i Międzynarodowego Centrum Kultury w Krakowie, oraz Schloss Schönbrunn Kultur- und Betriebsgesellschaft m.b.H., do którego należy nazwa ECHOCAST, zastrzeżona jako Community Trade Mark.

2014 – wtedy Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie zdecydowało się na nowo opracować polską wersję językową materiałów

24 osoby
– tyłu jest certyfikowanych trenerów ECHOCAST w Polsce

2015 – w tym roku powstał Program ECHOCAST Polska w celu aktualizacji materiałów i zapewnienia wysokiej jakości szkoleń dzięki zarówno systematycznym pracom nad materiałami i szkoleniu trenerów, jak i certyfikacji

3 lata trwał projekt (2003–2006) sfinansowany w ramach programu Unii Europejskiej „Leonardo”

4 moduły szkoleniowe są obecnie dostępne: „Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury”, „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”, „Różne potrzeby zwiedzających”, „Rozwiązywanie trudnych sytuacji”

1 moduł w przygotowaniu: „Kompetentne oprowadzanie”

10 instytucji uczestniczyło w projekcie UE: Lancaster University Department of Continuing Education (lider); Historic Royal Palaces Agency, Hampton Court; Historic Scotland; Schloss Schönbrunn Kultur-und Betriebsges GmbH; Staatliche Museen zu Berlin Preussischer Kulturbesitz; Associazione Civita; PIN Servizi Didattici e Scientifici per l'Università di Firenze; Muzeum Zamkowe w Malborku; Międzynarodowe Centrum Kultury w Krakowie

2011 – w tym roku na szerszą skalę rozpropagowano materiały w Polsce

8 modułów szkoleniowych dla personelu instytucji dziedzictwa kulturowego, pracującego w bezpośrednim kontakcie z odwiedzającymi opracowano w rezultacie projektu UE

Jakie kompetencje można rozwijać podczas szkoleń?

Wszystkie moduły szkoleniowe ECHOCAST pozwalają rozwijać kompetencje społeczne uczestników, choć poruszają poszczególne zagadnienia w różnym stopniu. W programie wszystkich szkoleń znajdują się ćwiczenia dotyczące komunikacji i poszerzania rozumienia społecznego kontekstu zachowań. Ale na przykład „Różne potrzeby zwiedzających” pozwalają najbardziej na tle innych modułów pracować nad empatią; „Rozwiązywanie trudnych sytuacji” zaś nad asertywnością, choć „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury” wprowadza ten temat i pozwala w pewnym stopniu przećwiczyć asertywne zachowania. Zakres tematyczny poszczególnych modułów omówiony jest dokładniej na stronach 18–23. W razie wątpliwości prosimy o kontakt, koordynatorzy programu ECHOCAST Polska chętnie pomogą w dobraniu odpowiedniego modułu i doradzą w kwestiach organizacyjnych.

● **empatia**

● **asertywność**

● **rozumienie kontekstu**

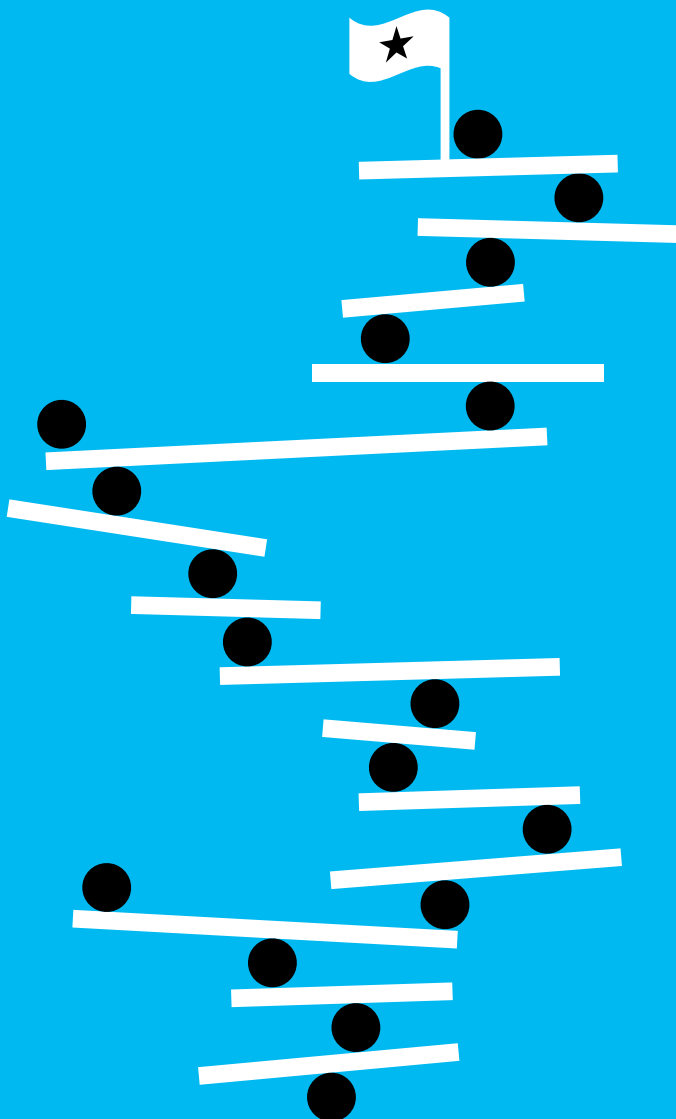
społecznego i zachowań

● **komunikacja werbalna**

i niewerbalna

● **autoprezentacja**

Jak zamówić szkolenie?



Rodzaje szkoleń

Szkolenia trenerskie

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie prowadzi szkolenia trenerskie, które odbywają się w siedzibie tej instytucji raz, dwa razy do roku i poprzedzone są procesem rekrutacji.

Zazwyczaj dobrymi kandydatami na trenerów ECHOCAST są ci pracownicy instytucji kultury, którzy odpowiadają za koordynację pracy i szkolenie osób w zakresie profesjonalnych bezpośrednich kontaktów ze zwiedzającymi, takich jak np.: edukatorzy, wolontariusze, przewodnicy, kuratorzy, personel dozoru, wartownicy, kasjerzy.

Szkolenie to zapewnia przede wszystkim profesjonalne wsparcie osobom, które same szkolą lub będą szkolić pracowników muzeów i innych instytucji kultury na co dzień pracujących z publicznością. Kurs podzielony jest na dwie części: teoretyczną i praktyczną. W pierwszej części uczestnicy poznają zaktualizowane materiały szkoleniowe, omawiane są zagadnienia związane z jakością obsługi gościa muzealnego, jego potrzebami, oczekiwaniami i odpowiedzią na nie ze strony instytucji kultury. Drugi moduł ma charakter praktyczny. Uczestnicy warsztatów zapoznają się z metodologią oraz narzędziami niezbędnymi do efektywnej pracy trenera ECHOCAST. Mają możliwość, by przeciwiczyć swoje umiejętności pod superwizją. Zdanie egzaminu końcowego upoważnia do otrzymania certyfikatu i oznacza przystąpienie do programu ECHOCAST Polska w roli trenera.

Podsumowując: dzięki temu szkoleniu można zdobyć i przeciwiczyć umiejętności trenerskie, poznać zaktualizowane materiały szkoleniowe ECHOCAST i uzyskać certyfikat trenerski. To także okazja do znalezienia się w gronie osób, które mają te same wyzwania, co służy wymianie doświadczeń, inspiracji i wzajemnemu uczeniu się.

Szkolenia pracowników

Szkolenia pracowników prowadzone są przez certyfikowanych trenerów programu ECHOCAST Polska, których lista wraz z danymi kontaktowymi udostępniana jest przez Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie na stronie www. Muzeum nie pośredniczy w organizacji szkoleń pracowników, a udziela informacji o osobach z aktualnymi certyfikatami. Szkolenia odbywają się zgodnie ze standardami ECHOCAST według zaktualizowanych, zmodyfikowanych i dostosowanych do warunków polskich instytucji kultury materiałów.

Dostępne są cztery moduły szkoleniowe: „Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury”, „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury”, „Różne potrzeby zwiedzających”, „Rozwiązywanie trudnych sytuacji”, które pomagają rozwijać i wzmacniać kompetencje społeczne pracowników. W przygotowaniu jest również „Kompetentne oprowadzanie”. Omówienie zakresu poszczególnych modułów znajduje się w dalszej części broszury oraz na stronie www Muzeum Pałacu w Wilanowie.

Zazwyczaj proces szkolenia pracowników powinien zacząć się od „Wprowadzenia do obsługi klienta instytucji kultury”. Moduł ten może być połączony z „Różnymi potrzebami zwiedzających”. Pozostałe materiały służą rozwijaniu już przećwiczonych kompetencji i zaplanowane są jako dalsze etapy procesu pracy z zespołem i kształtowania standardów jakości obsługi.

Właśnie w takim, szerszym kontekście – wypracowywania i utrzymywania optymalnych dla danej instytucji rozwiązań pracy z publicznością – warto planować szkolenia pracowników i współpracowników. W dobraniu konkretnych modułów szkoleniowych ECHOCAST do oczekiwań zamawiającego i specyfiki danej instytucji mogą pomóc koordynatorzy programu.

Jak zamówić szkolenie pracowników

1. Czego oczekujesz?

To kluczowe pytanie do osób podejmujących decyzję o szkoleniu (np. dyrekcji, kierowników, liderów zespołów).

Zastanów się, jakie są potrzeby i oczekiwania:

- instytucji,
- personelu na co dzień kontaktującego się z publicznością,
- Twoje jako osoby zarządzającej zespołem.

W refleksji mogą pomóc takie pytania:

- jakie standardy obowiązują w instytucji,
- jaka jest opinia zwiedzających,
- jakie są problemy, o których informują pracownicy,
- co Ty uważasz za wyzwanie,
- co warto wzmocnić, a co zmienić.

Jeżeli wśród Twoich oczekiwań jest gruntowna zmiana, pamiętaj, że samo wysłanie pracowników na szkolenie bez przemyślenia celu i kontekstu oraz wprowadzenia innych działań najprawdopodobniej niewiele zmieni. Szkolenia to tylko i aż narzędzie kształtowania kompetencji społecznych i pracy z personelem.

2. Ustal warunki

Wybierz trenera z listy dostępnej na: www.wilanow-palac.pl/echocast.html.

Skontaktuj się z wybraną osobą i ustal z nią szczegóły i warunki współpracy. To z nią porozumiesz się co do terminu, wyboru konkretnego modułu lub modułów szkoleniowych, wynagrodzenia, podziału obowiązków organizacyjnych itp.

3. Zgłoś egzamin

Miesiąc przed planowanym szkoleniem skontaktuj się z biurem ECHOCAST Polska, by potwierdzić egzamin i ustalić szczegóły opłaty. Aktualne ceny, zgodne z Regulaminem programu ECHOCAST Polska, są zawsze dostępne na stronie [www Muzeum Pałacu w Wilanowie](http://www.muzeum-palacu-w-wilanowie.pl).

4. Zadbaj o organizację

Grupa szkoleniowa powinna liczyć ok. 12 osób, nie więcej niż 16 – wtedy będą mogły zajść procesy grupowe, a uczestnicy skorzystają ze spotkania. Przerwa obiadowa w ciągu dnia to szansa na integrację pracowników i wzmocnienie ich poczucia przynależności do instytucji – dlatego, jeśli to możliwe, zapewnij im poczęstunek, np. ciepły posiłek, albo stwórz warunki do tego, by mogli przerwę spędzić razem.

5. Utrzymaj standardy

Po szkoleniu, zdaniu egzaminu i uzyskaniu certyfikatu pracownicy są zazwyczaj zmotywowani do pracy na najwyższym poziomie. Warto pamiętać o tym, by podtrzymywać ten entuzjazm i wzmocniać ich kompetencje – to po prostu doskonała szansa na dobrą pracę zespołu, kontakty z publicznością na najwyższym poziomie i w rezultacie doskonały wizerunek instytucji spełniającej najwyższe standardy.

6. Pytaj w razie potrzeby

Koordynatorzy programu ECHOCAST Polska chętnie pomogą w dobraniu odpowiedniego modułu i doradzą w kwestiach organizacyjnych.

KONTAKT:

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

echocast@muzeum-wilanow.pl


www.wilanow-palac.pl/echocast.html

Materiały szkoleniowe ECHOCAST

Poniżej przedstawiamy wszystkie opracowane do tej pory moduły szkoleniowe – ich zakres i planowane efekty.

Materiały można wykorzystać jako narzędzie do stałego procesu wzmacniania kompetencji pracowników i uwzględnić je w programie szkoleń pracowniczych. Na początek polecamy realizację modułu „Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury”, ewentualnie uzupełnionego o „Różne potrzeby zwiedzających”. „Doskonała obsługa klienta instytucji kultury” to szkolenie, które powinno być realizowane jako kontynuacja i rozwinięcie „Wprowadzenia do obsługi klienta instytucji kultury”. „Rozwiązywanie trudnych sytuacji” polecane jest jako dalsze w kolejności.

Wprowadzenie do obsługi klienta instytucji kultury

 **Czas szkolenia:** jeden dzień, ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Uświadomienie znaczenia wysokiej jakości obsługi.
- Analiza technik pomagających w spełnieniu i przekraczaniu oczekiwań klienta.
- Stworzenie w zespole podstaw do otwartej, dynamicznej współpracy między sobą oraz z klientem.
- Doskonalenie umiejętności w sferze komunikowania się i współpracy z innymi oraz dzielenia się doświadczeniami.
- Uświadomienie sobie przez uczestników swoich indywidualnych postaw i barier utrudniających współpracę.
- Kształtowanie postaw sprzyjających współpracy z klientem.

Zawartość merytoryczna

- Wprowadzenie – ustalenie norm grupowych i omówienie proponowanych zasad pracy szkoleniowej. Przedstawienie przebiegu szkolenia, jego celów i zakładanych efektów.
- Zapewnienie klientowi satysfakcji dzięki obsłudze najwyższej jakości.
- Oczekiwania i potrzeby klientów.
- Ocena zadowolenia klientów.
- Nasza rola w tworzeniu najwyższej jakości obsługi.
- Inteligencja emocjonalna.
- Zasady dobrej komunikacji: aktywne słuchanie i umiejętność zadawania pytań.
- Powitanie klienta i prowadzenie *small talk*.
- Przekraczanie oczekiwań klientów.

Materiały szkoleniowe i wyposażenie

- Tablica typu flipchart (z papierowymi kartami) i pisaki.
- Laptop i projektor multimedialny oraz ekran.
- Opcjonalnie (w zależności od szkolonej grupy) fotografie wykonane w obiekcie.
- Długopisy i notatniki.
- Materiały informacyjne dotyczące misji i przepisów wewnętrznych danej instytucji (np. strategia, regulamin zwiedzania, przepisy dotyczące zniżek itp.).

Doskonała obsługa klienta instytucji kultury

Czas szkolenia: dwa dni po ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Uświadomienie znaczenia wysokiej jakości obsługi jako czynnika mającego wpływ na postrzeganie instytucji.
- Zmotywowanie uczestników szkolenia do tego, aby zapewniali klientom możliwie doskonałą obsługę.
- Zdobyć przez słuchaczy umiejętności korzystania z informacji zwrotnej od klientów.


Zawartość merytoryczna

- Wprowadzenie.
- Obsługa na trzecim poziomie jakości.
- Standardy obsługi odpowiadające oczekiwaniom klienta.
- Trasa zwiedzającego.
- Plan poprawy jakości obsługi.
- Jak to robią inni?
- Metody uzyskiwania informacji zwrotnej od klienta.
- Co myśli nasz klient?
- Wartość skarg i zażaleń.
- Przyjmowanie skarg i zażaleń.

Materiały szkoleniowe i wyposażenie

- Tablica typu flipchart (z papierowymi kartami) i pisaki.
- Laptop i projektor multimedialny oraz ekran.
- Opcjonalnie (w zależności od szkolonej grupy) fotografie wykonane w obiekcie.
- Długopisy i notatniki.
- Materiały informacyjne dotyczące misji i przepisów wewnętrznych danej instytucji (np. strategia, regulamin zwiedzania, przepisy dotyczące zniżek itp.).

Różne potrzeby zwiedzających

 **Czas szkolenia:** jeden dzień, ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Podnoszenie kompetencji uczestników w zakresie kontaktu i pomocy gościom instytucji kultury z uwzględnieniem ich różnorodnych potrzeb.
- Wyróżnianie grup zwiedzających i określanie ich potrzeb: osoby z niepełnosprawnościami, seniorzy, dzieci i młodzież, osoby z innych krajów i kręgów kulturowych, znane osobistości i dziennikarze.
- Doświadczenie przez uczestników ograniczeń, jakie napotykają w muzeum różne grupy zwiedzających.
- Wypracowanie sposobów i umiejętności profesjonalnego kontaktu i pomocy zwiedzającym z różnymi potrzebami.

Zawartość merytoryczna


- Różne grupy gości ze specjalnymi potrzebami.
- Zmiana podejścia do różnych grup osób niepełnosprawnych.
- Pierwszy kontakt i właściwe zachowanie w stosunku do osób niepełnosprawnych.
- Potrzeby poszczególnych grup.

Materiały szkoleniowe i wyposażenie

- Tablica typu flipchart (z papierowymi kartami) i pisaki.
- Laptop i projektor multimedialny oraz ekran.
- Klej i nożyczki.
- Opcjonalnie (w zależności od szkolonej grupy) fotografie wykonane w obiekcie.
- Długopisy i notatniki.
- Kartka z tekstem do ćwiczenia nr 3 do odczytania z ruchu warg (A5 z tekstem zapisanym poziomo, aby można ją było wkleić w zeszyte ćwiczeń), np. zaproszenie na wydarzenie lub fragment regulaminu instytucji.

- Dwa rysunki do treningu audiodeskrypcji – jeden prostszy, drugi bardziej złożony (oba w formacie A5 poziomo, aby można było je wkleić w zeszyte ćwiczeń).
- Materiały informacyjne dotyczące misji i przepisów wewnętrznych danej instytucji (np. strategia, regulamin zwiedzania, przepisy dotyczące zniżek itp.).
- Opaski na oczy, wózki inwalidzkie, zatyczki (stopery) do uszu.

Rozwiązywanie trudnych sytuacji

 **Czas szkolenia:** dwa dni po ok. 9 godzin + 1 godz. na egzamin

Cele szkolenia

- Zrozumienie przez uczestników mechanizmów konfliktów.
- Odróżnianie zachowań asertywnych od agresywnych i uległych.
- Poznanie przez uczestników ich intuicyjnych sposobów zachowania w sytuacjach konfliktowych.
- Ćwiczenie dobierania adekwatnego i skutecznego stylu rozwiązania konfliktu w zależności od sytuacji.
- Poznanie podstawowych zasad wyrażania prośb i oczekiwań, a także złości.
- Zdobywanie przez uczestników podstawowej wiedzy na temat stresu w pracy.

Zawartość merytoryczna

- Trudna sytuacja czy trudny klient?
- Skąd wiemy, jak się na co dzień zachowywać?
- Komunikacja z klientami w trudnych sytuacjach.
- Konflikt w relacji z klientem.
- Asertywność w trudnych relacjach z klientami.
- Radzenie sobie ze stresem w pracy.
- Sześć kroków do przejęcia kontroli nad sobą i sytuacją.

Materiały szkoleniowe i wyposażenie

- Tablica typu flipchart (z papierowymi kartami) i pisaki.
- Laptop i projektor multimedialny oraz ekran.
- Długopisy i notatniki.

Opracowano w Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

Redakcja:

Jagoda Kruszewska

Współpraca:

Katarzyna Liwak-Rybak

Projekt graficzny i skład:

Maciej Bączkowski, Wojciech Staniewski / STUDIO 2x2

© Copyright by Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie, Warszawa 2015



Materiały ECHOCAST są rezultatem projektu prowadzonego w ramach programu Unii Europejskiej LEONARDO. Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie zaktualizowało i zmodyfikowało materiały za zgodą polskich partnerów projektu i właściciela marki ECHOCAST.

www.wilanow-palac.pl

KONTAKT:

Muzeum Pałacu Króla Jana III w Wilanowie

echocast@muzeum-wilanow.pl

www.wilanow-palac.pl/echocast.html