



W ramach realizacji projektu nr FEDS.07.02.-IP.02-0002/23 pn. „Modernizacja instytucji i służb regionalnego rynku pracy” dla publicznych służb zatrudnienia z Dolnego Śląska, współfinansowanego z Unii Europejskiej ze środków Funduszu Społecznego Plus w ramach programu Fundusze Europejskie dla Dolnego Śląska 2021-2027, od początku realizacji projektu do 31.05.2025 r. zrealizowano:

Komponent I - Działania rozwojowe:

1. Trzy 1-dniowe szkolenia grupowe w tematyce „Trudny klient”

Szkolenia odbyły się w terminach: 26 oraz 27 listopada 2024 r. w Wałbrzychu, a także 28 listopada 2024 r. we Wrocławiu.

W szkoleniu wzięło udział 38 osób: pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy z Dolnego Śląska oraz Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy.

Tematyka szkolenia dotyczyła m.in.:

- Typologii trudnego klienta;
- Techniki wywierania wpływu i oddziaływania na klienta;
- Komunikacji w obsłudze klienta trudnego i konfliktowego;
- Radzenia sobie z manipulacją ze strony klienta;
- Asertywności w kontaktach z klientami;
- Zarządzania emocjami i stresem w procesie obsługi klienta – jak zadbać o siebie w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Uczestnicy szkolenia uzyskali kompetencje potwierdzone certyfikatem.





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**



2. Szkolenie 2-dniowe pn. „Nowa ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia – rola i zadania publicznych służb zatrudnienia, wyzwania i możliwości dla dolnośląskiego rynku pracy”

Szkolenie odbyło się w terminie 28-29 maja 2025 r. w Szklarskiej Porębie – Jakuszyce.

W szkoleniu wzięło udział 29 osób: pracownicy Powiatowych Urzędów Pracy z Dolnego Śląska oraz Dolnośląskiego Wojewódzkiego Urzędu Pracy.

Tematyka szkolenia dotyczyła m.in.:

- Wprowadzenia do nowej ustawy o rynku pracy i służbach zatrudnienia (cele i założenia ustawy);
- Zmian w funkcjonowaniu Powiatowych Urzędów Pracy i Wojewódzkiego Urzędu Pracy (nowe obowiązki i kompetencje; zmiana struktury usług i narzędzi);



Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

- Adaptacji organizacyjnej Powiatowych Urzędów Pracy i Wojewódzkiego Urzędu Pracy (nowe podejście do klienta – indywidualizacja wsparcia, cyfryzacja, podejście coachingowe; wymogi dotyczące dokumentacji i procesów wewnętrznych);
- Praktycznych aspektów wdrażania zmian (przykłady działań wdrożeniowych; dobre praktyki i możliwe trudności).

Uczestnicy szkolenia uzyskali kompetencje potwierdzone certyfikatem.





Fundusze Europejskie
dla Dolnego Śląska



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



**DOLNY
ŚLĄSK**

