



**2023**

# Praca z trudnym klientem. Zasady dobrej komunikacji i asertywnego reagowania.

## MIEJSCE:

Wskazane przez  
Zamawiającego

## DATA:

Wskazana przez  
Zamawiającego

## CENA:

- **3900 zł brutto**

(wersja stacjonarna)- cena  
obejmuje grupę do 50 osób\*

- **3500 zł brutto**

(wersja on-line)- cena  
obejmuje grupę do 100 osób

\* w cenę wliczono 15 sztuk  
materiałów (druk, długopis, notatnik), każda  
kolejna sztuka **6,5 zł brutto**

## DLA KOGO:

Dla urzędników, którzy w swojej pracy stykają się z  
sytuacjami problematycznymi i wymagającymi  
asertywnego działania.

## **Harmonogram**

1. Geneza „trudnego klienta” (praca „na przypadkach”- m.in. klient chory psychicznie, klient agresywny i wzbudzający lęk, klient w kolizji z prawem):
  - a. charakterystyka profili klientów
  - b. podłoże zachowań roszczeniowych, wzburzenia, agresji
  - c. metody oddziaływania na klientów

2. Kontakt z klientem uzależnionym
  - a. motywacja i proces zmiany
  - b. trudności motywacyjne jako część obrazu choroby
  - c. rozmowa motywująca „krok po kroku”

3. Metody wspomagające kontakt z klientem

- a. analiza zasobów osobistych.
- b. psychologia komunikacji interpersonalnej
  - warunki skutecznej komunikacji
  - komunikacja w relacji niesienia pomocy
- c. asertywność jako niezbędny element postawy profesjonalnej – teoria i praktyka

4. Trening antystresowy -jak zadbać o dobrostan psychiczny i opanować lęk?

- a. analiza źródeł stresu
- b. ćwiczenia relaksacyjne
- c. panowanie nad lękiem
- d. grupa wsparcia w środowisku pracy

5. Panel dyskusyjny.

6. Rozdanie materiałów i certyfikatów



PeDaGo  
Rynek Główny 28  
31-010 Kraków  
tel: 12 341 61 77  
fax: 12 341 61 76  
kom: 534 301 352  
biuro@pedago.pl  
www.pedago.pl