



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