

GRANICE W RELACJACH INTERPERSONALNYCH **– USTALANIE GRANIC W PRACY Z „TRUDNYM” KLIENTEM**

WAŻNE INFORMACJE:

Jednym z elementów budowania dobrej współpracy z innymi to również dbanie o własne **granice**, potrzeby oraz ich umiejętne wyrażanie. Zapraszamy Państwa na praktyczne szkolenie, które pozwoli rozwinąć Państwa zdolności interpersonalne i umiejętności komunikacyjne.

Warsztat ukierunkowany jest na:

- ustalanie własnych granic,
- możliwe sposoby reagowania na sytuacje trudne w pracy zawodowej, ale i również w życiu osobistym.

W czasie warsztatu istotną kwestią będzie praca z tak zwanym „trudnym” klientem, a tak naprawdę

z prezentowanymi przez niego zachowaniami trudnymi, agresywnymi. Zdobyta wiedza podczas warsztatu przybliży nas do tego, aby praca z klientem odbywała się w sposób profesjonalny i skuteczny.

Trenerka prowadząca szkolenie jest osobą pełną entuzjazmu, która potrafi zainspirować uczestników do podejmowania działań i tworzenia pozytywnych zmian w swoim środowisku. Jej szkolenia są pełne praktycznych przykładów, studiów przypadków i interaktywnych elementów, co sprawia, że uczestnicy odchodzą z konkretnymi narzędziami i pomysłami do zastosowania w swojej pracy. Wiedza, umiejętności i pasja są gwarancją, że szkolenie będzie inspirujące i motywujące do dalszego rozwoju.

CELE I KORZYŚCI ZE SZKOLENIA:

To co uzyskasz w trakcie szkolenia:

- zapoznasz się z tematem ustalania granic w relacjach,
- nauczysz się, jak radzić sobie z trudnymi zachowaniami klienta,
- poznasz przydatne metody reagowania na niewłaściwe zachowania klientów,
- ochronisz siebie przed negatywnymi skutkami osób atakujących,
- rozwiniiesz swoje kompetencje komunikacyjne oraz formułowania informacji zwrotnych,
- będziesz mieć możliwość wymiany doświadczeń z innymi uczestnikami,
- znajdziesz swój własny sposób, abyś czuć się w kontakcie z klientem bezpiecznie i komfortowo.

PROGRAM:

- I. Moduł I. Część wykładowa – Kluczowe zagadnienia w obszarze ustalania granic w kontakcie z klientem:**
 1. Zrozumienie pojęcia granic w relacjach – co przyczynia się do naruszania granic?
 2. Rodzaje granic w relacjach interpersonalnych w życiu osobistym i zawodowym.

3. Prawa dotyczące granic i relacji.
4. Najważniejsze zasady pracy z klientem agresywnym, roszczeniowym, oporującym.
5. Wrogie nastawienie do granic – co powoduje że dana osoba nie reaguje na nasze prośby?

II. Moduł II – Część wykładowa – Kluczowe zagadnienia w obszarze konfliktu i niewłaściwych zachowań:

1. Konflikt i potencjał interakcji konfliktowej – wprowadzenie.
2. Na jakie trudne sytuacje warto się przygotować w kontakcie z klientem?
3. Problem granic – jak ty reagujesz?
4. Ochrona własnych granic w sytuacjach trudnych, konfliktowych.
5. Idea komunikacji bez przemocy – wprowadzenie.

III. Moduł III – Część warsztatowa:

1. Przykładowe sposoby reagowania na niewłaściwe zachowania innych osób. Typowe zachowania trudnych klientów (praca w grupach).
2. Ustalanie własnych granic, umiejętność komunikowania potrzeb oraz bycia asertywnym (ćwiczenia praktyczne).

IV. Moduł IV. Wnioski i podsumowanie. Pytania uczestników.

ADRESACI:

- pracownicy pomocy społecznej i wspierania rodziny (np. pracownicy socjalni, asystenci rodziny, koordynatorzy pieczy zastępczej),
- pracownicy placówek oświatowych (np. nauczyciele, pedagodzy, wychowawcy, opiekunowie),
- pracownicy organizacji pozarządowych,
- pracownicy administracji publicznej.
- osoby pracujące bezpośrednio z klientem w instytucjach, placówkach, organizacjach,
- osoby zainteresowane własnym rozwojem osobistym oraz otwarte do rozwijania swoich umiejętności komunikacyjnych.

Granice w relacjach interpersonalnych – ustalanie granic w pracy z „trudnym” klientem



7 czerwca 2024 r. Szkolenie w godzinach 9:00-14:30



stacjonarnie

MIEJSCE: Szkolenie będziemy realizowali w formie stacjonarnej w siedzibie naszego Ośrodka, Katowice, ul. Moniuszki 7, III piętro
Cena 499 zł netto PLN. W przypadku zgłoszenia do 27.05.2024 r. cena: 450 zł netto PLN /os.

Cena obejmuje: udział w profesjonalnym szkoleniu we wskazanej sali szkoleniowej, która spełnia wszystkie wymogi w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa sanitarnego, materiały szkoleniowe w wersji papierowej, certyfikat ukończenia szkolenia, możliwość konsultacji z trenerem podczas zajęć, przerwy kawowe.

DANE DO KONTAKTU:

Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. Waleriana Pańki
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice
ul. Piłsudskiego 43, 50-032 Wrocław
tel. 32 206 98 43, 206 80 39, 259 86 73, 253 84 09, 606894320
szkolenia@okst.pl lub renata.bak@okst.pl

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika,
stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK NIE

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń FRDL zamieszczonym na stronie Organizatora www.okst.pl oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Zgłoszenia prosimy przesyłać do 4 czerwca 2024 r.

UWAGA Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____