

Zapraszamy na szkolenie:

Specyfika pracy z trudnym klientem w instytucjach pomocy społecznej 15 października 2018 r.

Adresaci: Pracownicy ośrodków pomocy społecznej, pracownicy socjalni oraz wszyscy mający bezpośredni kontakt z roszczeniowymi oraz agresywnymi klientami.

Cele i korzyści: Celem szkolenia jest:

- usprawnienie umiejętności komunikacyjnych w relacji pracownik socjalny – klient
- poznanie typologii trudnych klientów
- poznanie asertywnych strategii radzenie sobie z postawami manipulacyjnymi ze strony klienta
- poznanie natury konfliktu, jego budowy i dynamiki rozwoju
- wzrost kompetencji zawodowych pracowników socjalnych

Prowadzący: Trener biznesu (grupa SET), mediator rodzinny i sądowy, pedagog – praktyk. Od lat zajmuje się szkoleniami z zakresu obsługi klienta, autoprezentacji, motywacji, radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym, asertywności, komunikacji, mediacji, budowania zespołu oraz zarządzania zespołem. Ma doświadczenie w szkoleniu samorządowców, pracowników instytucji pomocy społecznej, firm komercyjnych, banków oraz nauczycieli. Od wielu lat współpracuje z Fundacją Rozwoju Demokracji Lokalnej w Szczecinie.

Miejsce: Bydgoszcz – Kujawsko-Pomorskie Biuro FRDL, ul. Unii Lubelskiej 4C
(Budynek Bydgoskiej Szkoły Wyższej - II piętro - wejście od Technikum Kolejowego)
Bezpłatny parking na terenie obiektu; 5 min od Dworca PKP Bydgoszcz Główna

Czas trwania: 10:00-15:00

Cena: **330,00 zł netto/os. przy zgłoszeniu do 1 października 2018 r.**

Cena podstawowa: 360,00 zł netto/os.

Zwolnione z VAT w przypadku szkoleń podnoszących kwalifikacje pracowników JST oraz ich jednostek organizacyjnych oraz finansowania szkolenia w co najmniej 70% ze środków publicznych. W cenie: materiały szkoleniowe, zaświadczenia o ukończeniu szkolenia, lunch i serwis kawowy.

Rabaty:

- 10% dla każdej kolejnej osoby zgłoszonej z tej samej instytucji
- 20% dla uczestników z instytucji zrzeszonych w Kujawsko-Pomorskich Forach

Rabaty udzielane są od ceny podstawowej.
Rabaty nie łączą się.

PROGRAM:

Treści warsztatu podzielone na moduły:

Moduł I – wprowadzenie w tematykę zajęć.

1. Przedstawienie programu i celów warsztatu.
2. Zawarcie kontraktu.
3. Ćwiczenie na dobry początek – „Poznajmy się bliżej „

Moduł II – typologia trudnych klientów

1. Podstawy efektywnej komunikacji – mini wykład
2. Typologia trudnych klientów – ćwiczenia w grupach
3. SPINKA – jako metoda konstruktywnej informacji zwrotnej w relacji pracownik socjalny – klient.
4. Rozmowy z trudnym klientem – ćwiczenia

Moduł III - konflikt i jak sobie z nim radzić

1. „Ja” w sytuacji konfliktowej – test
2. Złość jako podstawowa emocja towarzysząca sytuacją konfliktowym - ćwiczenia
3. Moje mocne strony i moje ograniczenia przy rozwiązywaniu sytuacji konfliktowych z klientem

Moduł IV – asertywności jako odpowiedź na manipulację i krytykę ze strony klienta

1. Podstawy zachowań asertywnych – mini wykład
2. Asertywne wyrażanie gniewu jako sposób przeciwstawiania się zachowaniom manipulacyjnym - ćwiczenia
3. Asertywne radzenie sobie z krytyką i oceną ze strony klienta – ćwiczenia

Moduł V – zakończenie warsztatu

1. Refleksje uczestników zajęć na temat zrealizowanych warsztatów
2. Ewaluacja zajęć

KARTA ZGŁOSZENIA NA SZKOLENIE

**Specyfika pracy z trudnym klientem
w instytucjach pomocy społecznej**

15 października 2018 r.

Preferowany termin zgłaszania: do 01.10.2018 r. – cena 330 zł

Ostateczny termin zgłaszania: 08.10.2018 r. – cena 360 zł

Dane do wystawienia FV

Nabywca:

Odbiorca (jeśli istnieje rozróżnienie):

.....
.....
.....

Nr NIP

--	--	--	--	--	--	--	--

1.

imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi)

telefon

e-mail

2.

imię i nazwisko, (wypełnić drukowanymi)

telefon

e-mail

RABAT 10%

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (niepotrzebne skreślić) **TAK / NIE**

.....

podpis i pieczęć osoby delegującej

Kartę zgłoszenia należy przesłać faxem na nr 52 321 18 92 lub skan na mail: szkolenia@bydgoszcz-frdl.pl

W przypadku odwołania szkolenia poinformujemy Państwa telefonicznie najpóźniej trzy dni robocze przed terminem.

Rezygnacja ze szkolenia możliwa jest w formie pisemnej do trzech dni roboczych przed jego terminem, jej brak spowoduje obciążenie Państwa 50% kosztów ogólnych. (Patrz: Regulamin szkoleń otwartych)