

ZAPRASZAMY NA SZKOLENIE ON-LINE

Bezpieczeństwo pracownika socjalnego - jak się uchronić przed trudnym klientem?

29.04.2026 r.

PROGRAM SZKOLENIA:

1. Trudny klient – typologia, mechanizmy i przyczyny zachowań:

- Kim jest trudny klient?
- Jak rozpoznać trudnego klienta – sygnały ostrzegawcze, komunikaty niewerbalne, dynamika emocji.
- Typy trudnych klientów: agresywny, roszczeniowy, pasywno-agresywny, manipulujący, zdezorientowany.
- Czynniki wywołujące agresję, w szczególności stres, frustracja, poczucie bezradności, deficyty emocjonalne.
- Najczęstsze błędy pracowników socjalnych w kontakcie z klientem trudnym.
- Jak zachować dystans fizyczny i emocjonalny w kontakcie z trudnym klientem?

2. Komunikacja z trudnym klientem i deeskalacja konfliktów:

- Zasady skutecznej komunikacji z klientem.
- Techniki:
 - FUKO i FUO (komunikat zwrotny, zrozumiały i nieoceniający),
 - „zdarta płyta” – konsekwentne powtarzanie stanowiska,
 - komunikat JA – wyrażanie emocji bez agresji,
 - asertywne wyrażanie odmowy i złości.
- Rozpoznawanie i reagowanie na sygnały zbliżającej się agresji (ton głosu, gesty, dystans).
- Jak utrzymać kontrolę emocjonalną w rozmowie z klientem trudnym.
- Strategie deeskalacji – jak powstrzymać eskalację konfliktu zanim nastąpi agresja.

3. Bezpieczeństwo osobiste w środowisku:

- Zasady planowania i organizacji pracy w terenie.
- Bezpieczne zachowania w środowisku klienta – odległość, pozycja, wyjście awaryjne.
- Zasady postępowania wobec klientów:
 - pod wpływem alkoholu lub środków psychoaktywnych,
 - z zaburzeniami psychicznymi,
 - agresywnych lub roszczeniowych.
- Czy, kiedy i jak przerwać kontakt z klientem – zasady bezpiecznego wycofania się.

4. Plan bezpieczeństwa osobistego pracownika pomocy społecznej:

- Analiza studiów przypadków, w tym z praktyki uczestników.
- Samocena reakcji w sytuacjach zagrożenia bezpieczeństwa
- Stres pourazowy – jak reagować i gdzie szukać wsparcia.
- Podsumowanie: opracowanie „indywidualnego planu bezpieczeństwa pracownika pomocy społecznej”.

Wykładowca

Absolwentka studiów doktoranckich z socjologii, praktyk z ponad 20-letnim stażem zawodowym w pomocy społecznej oraz administracji publicznej. Posiada wieloletnie doświadczenie w pracy na stanowisku nauczyciela Kolegium Pracowników Służb Społecznych. Od ponad 12 lat prowadzi kursy i szkolenia dla kadr pomocy społecznej. Stale podnosi swoje kwalifikacje zawodowe. Ekspertka funduszy unijnych w obszarze włączenia społecznego. Autorka ogólnopolskich publikacji dedykowanych pracownikom samorządowym, w szczególności pomocy społecznej, która m.in. udzieliła ponad 4500 odpowiedzi w serwisie informacji prawnej. Konsultantka merytoryczna wybranych ośrodków pomocy społecznej i jednostek samorządowych.

Osoba do kontaktu

Agnieszka Skwarzyńska

Tel. kom. 514 062 750

e-mail:

a.skwarzynska@fundacja-pan.lublin.pl

lub

szkolenia@fundacijapan.pl

Termin

29 kwietnia 2026 r., godz. 10.00 – 14.00

Miejsce szkolenia

Szkolenie realizowane będzie w formie on-line. Przed szkoleniem otrzymają Państwo na adres mailowy **link do platformy szkoleniowej**. Platforma umożliwi komunikację pomiędzy wykładowcą a uczestnikami za pośrednictwem czatu. Platforma szkoleniowa jest dostępna przez przeglądarkę internetową na dowolnym komputerze i nie wymaga instalowania dodatkowego oprogramowania.

Cena

360 zł netto / os.

Zwolnione z VAT w przypadku finansowania szkolenia przynajmniej w 70% ze środków publicznych.

Cena obejmuje: materiały szkoleniowe i zaświadczenie o ukończeniu szkolenia w wersji elektronicznej

UWAGA! RABAT 10% dla drugiej i kolejnej osoby z tej samej instytucji.

Płatność przelewem na podstawie faktury w terminie 14 dni po szkoleniu.

Zgłoszenia

Wypełniony **formularz zgłoszeniowy** prosimy przesłać mailem na adres: a.skwarzynska@fundacja-pan.lublin.pl lub szkolenia@fundacijapan.pl lub poprzez formularz na stronie www.fundacijapan.pl do **27 kwietnia 2026 r.**

Uwaga: **Przyjęcie zgłoszenia potwierdza mailowo pracownik Fundacji!**
Ilość miejsc ograniczona.

Niezgłoszenie rezygnacji najpóźniej na 2 dni przed terminem szkolenia będzie równoznaczny z obciążeniem Państwa kwotą odpłatności za szkolenie.

Fundacja Oddziału Polskiej Akademii Nauk w Lublinie zastrzega sobie prawo do odwołania szkolenia w przypadku nie zebrania odpowiedniej liczby uczestników.

FORMULARZ ZGŁOSZENIOWY NA SZKOLENIE ON-LINE

Bezpieczeństwo pracownika socjalnego

29.04.2026 r.

DANE UCZESTNIKA:

Imię i Nazwisko:	
Stanowisko:	
E-MAIL UCZESTNIKA:	
TELEFON KONTAKTOWY:	

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Fundację Oddziału Polskiej Akademii Nauk w Lublinie w celu: realizacji mojego zgłoszenia i uczestnictwa w szkoleniu, a także w celu dokonania czynności rozliczeniowych*. Zostałem poinformowany, iż zgoda może zostać przeze mnie wycofana w dowolnym momencie, poprzez wysłanie wiadomości o wycofaniu zgody na adres szkolenia@fundacjapan.pl (*Brak zgody uniemożliwia realizację zgłoszenia i uczestnictwo w szkoleniu)

.....
podpis uczestnika szkolenia

Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych przez Fundację Oddziału Polskiej Akademii Nauk w Lublinie w celu informowania mnie drogą elektroniczną o organizowanych szkoleniach. Zgoda dotyczy podanego adresu poczty e-mail. Zostałem poinformowany, iż zgoda może zostać przeze mnie wycofana w dowolnym momencie, poprzez wysłanie wiadomości o wycofaniu zgody na adres szkolenia@fundacjapan.pl

.....
podpis uczestnika szkolenia

DANE DO FAKTURY:

NABYWCA:	
ADRES:	
NIP:	
ODBIORCA:	
ADRES:	
NIP:	

Oświadczam, że uczestnictwo w szkoleniu opłacone jest co najmniej w 70% ze środków publicznych

.....
miejsowość i data

.....
pieczęć instytucji

.....
imię i nazwisko oraz podpis osoby zgłaszającej

Wypełniony formularz zgłoszeniowy prosimy przesać mailem na adres:
a.skwarzynska@fundacja-pan.lublin.pl lub szkolenia@fundacjapan.pl