

**PROGRAM SZKOLENIA:**
**Praca z trudnym klientem oraz psychologiczne koszty pomagania**

Program szkolenia odnosi się do analizy relacji współpracy pracownika systemu pomocy i integracji społecznej z jego beneficjentem. Celem szkolenia jest wzmocnienie mechanizmów radzenia sobie w kontaktach z trudnymi klientami oraz dbania przez pracowników o swój dobrostan. Szczegóły programu w agendzie szkolenia.

08.00 – 08.30	Rejestracja uczestników szkolenia
08.30-08:45	<b>Kwestie organizacyjne</b> Otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników. Przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu.
08:45-10:00	Typologia trudnych klientów. Typy osobowości i wynikające z nich zaburzenia. Wzorce wychowawcze i ich wpływ na funkcjonowanie człowieka w różnych fazach życia.
10.00-10.10	<b>Przerwa kawowa</b>
10.10- 12.25	Warsztatowe przepracowanie studium przypadku pracy z trudnym klientem. Współpraca i komunikowanie się z osobami z deficytami poznawczymi oraz niepełnosprawnością intelektualną. Kontakt i sposób radzenia sobie z osobami agresywnymi, roszczeniowymi, naruszającymi zasady i granice.
12.25- 12.55	<b>Przerwa obiadowa</b>
12.55 – 14.45	Analiza transakcyjna w kontekście relacji zawodowej. Motywacja i zaangażowanie w procesie niesienia pomocy i wsparcia a wypalenie zawodowe i jego destruktywne skutki. Dbanie o dobrostan osoby świadczącej pomoc. Przeprowadzenie posttestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Sesja podsumowująca szkolenie, ewaluacja.

**Realizacja:** 08.30 – 14.45

**Miejsce:** ul. Modelarska 10. Katowice

**Prowadząca:** dr Justyna Tulaja



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

