

**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. Szkolenie ma charakter warsztatowy.

07.45 - 08.15	<b>Rejestracja uczestników szkolenia</b>
08.15-09.45	Kwestie organizacyjne: otwarcie szkolenia, ustalenie zasad współpracy, omówienie programu szkolenia, analiza potrzeb szkoleniowych uczestników, przeprowadzenie pretestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Typologia trudnych klientów. Typy osobowości i wynikające z nich zaburzenia. Wzorce wychowawcze i ich wpływ na funkcjonowanie człowieka w różnych fazach życia.
09.45-10.00	<b>Przerwa kawowa</b>
10.00-12.15	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.
12.15-12.45	<b>Przerwa obiadowa</b>
12.45-14.15	Analiza transakcyjna w kontekście relacji zawodowej. Motywacja i zaangażowanie w procesie niesienia pomocy i wsparcia a wypalenie zawodowe i jego destruktywne skutki.
14.15-14.30	<b>Przerwa kawowa</b>
14.30-15.15	Dbanie o dobrostan osoby świadczącej pomoc. Przeprowadzenie posttestu – spełnienie wymogów związanych z realizacją projektu. Sesja podsumowująca szkolenie, ewaluacja.

**Realizacja:** 08.15 – 15.15

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

**Prowadząca:** dr Justyna Tulaja



Fundusze Europejskie  
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita  
Polska

Dofinansowane przez  
Unię Europejską

