



## Kontakt z klientem trudnym i niezmotywowanym - narzędzia wspomagające wzbudzenie motywacji do zmiany

Numer usługi 2025/03/03/173001/2595185

Katarzyna Adamska  
OŚRODEK  
TWÓRCZEJ  
INTERWENCJI "OTI"

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 3 h

📅 28.03.2025 do 31.12.2025

499,00 PLN brutto

499,00 PLN netto

166,33 PLN brutto/h

166,33 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Prawo i administracja / Pomoc społeczna
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy pomocy społecznej
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	1
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	500
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	29-12-2025
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna
<b>Liczba godzin usługi</b>	3
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie ma na celu rozwinięcie umiejętności skutecznej komunikacji i pracy z trudnym oraz niezmotywowanym klientem. Uczestnicy poznają mechanizmy oporu, nauczą się identyfikować postawy utrudniające współpracę oraz stosować techniki budowania relacji sprzyjających zmianie. Omówione zostaną sposoby wyznaczania granic, zarządzania emocjami oraz radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy poznają typy trudnych klientów i sposoby skutecznej komunikacji z nimi. Nauczą się technik wzbudzania motywacji do zmiany. Zrozumieją znaczenie zmiany własnego podejścia z „ja wiem” na „ja chcę się dowiedzieć”. Opanują sposoby wyznaczania granic w relacji z klientem, chroniące ich własne emocje. Rozwiną umiejętność budowania relacji opartej na współpracy, a nie konflikcie. Poznają strategie radzenia sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym.	brak	Test teoretyczny

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

tak

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

tak

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

tak

## Program

### I. Kontakt z klientem trudnym i niezmotywowanym. Narzędzia wspomagające wzbudzenie motywacji do zmiany.

- Trudny klient – kto to jest ?
- Identyfikacja postaw klientów utrudniających współpracę.
- Problematyka pracy z klientem sprawiającym trudności i będącym w opozycji.
- Techniki efektywnej komunikacji z trudnym klientem.
- Zamiana sposobu myślenia pracownika z „ja wiem”, na „ja chcę się dowiedzieć”
- Stawianie granic, które chronią emocje pracownika, ale nie blokują współpracy.
- Budowanie relacji z klientem, pozwalającej na zbudowanie mostu, a nie muru.
- Wzbudzanie motywacji do zmiany.

- Sposoby radzenia sobie ze stresem, trudnymi sytuacjami oraz wypaleniem zawodowym.

## II. KONSULTACJE TELEFONICZNE:

- termin konsultacji należy umówić najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od dnia realizacji szkolenia;
- w celu ustalenia terminu konsultacji prosimy o kontakt telefoniczny: 797-240-556
- konsultacje nie umówione w terminie określonym powyżej PRZEPADAJĄ

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	499,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	499,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	166,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	166,33 PLN

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

FAKTURA zostanie przesłana na adres e-mail podany w karcie zgłoszenia.

WARUNKIEM uruchomienia dostępu do szkolenia jest wcześniejsze opłacenie faktury.

TERMIN KONSULTACJI telefonicznych należy ustalić najpóźniej w kolejnym dniu roboczym od dnia realizacji szkolenia. TERMIN KONSULTACJI prosimy ustalić pod nr telefonu: 797-240-556 – konsultacje nie umówione w powyższym terminie PRZEPADAJĄ.

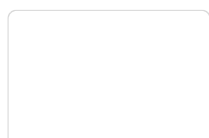
Wykładowcy

# Warunki techniczne

System operacyjny co najmniej Windows 8.

Komputer min. 4 GB RAM.

# Kontakt



Katarzyna Adamska



**E-mail** [biuro@oti.org.pl](mailto:biuro@oti.org.pl)

**Telefon** (+48) 505 064 450