



Centrum Organizacji
Szkoleń i
Konferencji SEMPER
Magdalena
Wolniewicz-Kesaria

★★★★☆ 4,5 / 5

2 414 ocen

Trudny interesant i sytuacje konfliktowe w pracy urzędnika - praktyczne techniki deeskalacji, skutecznej komunikacji, prowadzenia wymagających rozmów oraz radzenia sobie ze stresem w kontaktach z obywatelami.

Numer usługi 2025/11/22/8282/3164650

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.11.2026 do 17.11.2026

2 078,70 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

129,92 PLN brutto/h

105,63 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Sprzedaż

Grupa docelowa usługi

Szkolenie kierowane jest do:

- pracowników administracji publicznej (rządowej, samorządowej, zespolonej i niezespolonej),
- jednostek organizacyjnych JST, instytucji publicznych, placówek oświatowych, pomocy społecznej, służby zdrowia, instytucji kultury, organów kontrolnych,
- pracowników biur obsługi klienta i sekretariatów,
- wszystkich osób mających częsty kontakt z „trudnym klientem/interesantem” lub sytuacjami konfliktowymi.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

15-11-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Rozwinięcie umiejętności skutecznej i empatycznej komunikacji w kontakcie z trudnym lub roszczeniowym interesantem.

Poznanie praktycznych technik deeskalacji napięcia i panowania nad emocjami w sytuacjach konfliktowych.

Zwiększenie poczucia bezpieczeństwa i pewności siebie w prowadzeniu trudnych rozmów.

Zrozumienie mechanizmów psychologicznych zachowań agresywnych, roszczeniowych, manipulacyjnych lub emocjonalnych interesantów.

Nabycie umiejętności zachowania profesjonalnej postawy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
-	-	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

Dzień 1

Komunikacja, konflikty i praca z trudnym interesantem

1. Wprowadzenie i zasady pracy warsztatowej.
2. Integracja, określenie potrzeb uczestników.
3. Kim jest „trudny interesant”? - różne perspektywy i źródła trudnych zachowań.
4. Przegląd najczęstszych sytuacji konfliktowych w administracji i firmach.
5. Psychologia zachowań konfliktowych.
6. Emocje interesanta: strach, frustracja, poczucie bezsilności - jak je rozpoznawać i uwzględniać.

7. Mechanizmy agresji i zachowania obronne.
8. Style komunikacji w stresie - analiza własnych reakcji.
9. Postawy roszczeniowe i manipulacyjne - charakterystyka i typologia trudnych zachowań.
10. Komunikacja skuteczna i nieeskalująca napięcia.
11. Bariery komunikacyjne i czynniki wywołujące eskalację konfliktu.
12. Techniki aktywnego słuchania i parafrazy redukującej napięcie.
13. Język, który uspokaja i język, który prowokuje - przykłady i ćwiczenia.
14. Komunikaty asertywne i konstruktywne wyrażanie granic.
15. Techniki deeskalacji w praktyce - krok po kroku.
16. Obniżanie poziomu emocji rozmówcy poprzez zmianę dynamiki rozmowy.
17. Radzenie sobie z krzykiem, pretensjami, ironią, presją czasu, „lawiną żądań”.
18. Ćwiczenia indywidualne i w parach na realnych scenariuszach uczestników.
19. Trudne rozmowy w praktyce - symulacje i analiza.
20. Prowadzenie rozmów z interesantem roszczeniowym, niezadowolonym, zdenerwowanym lub pasywnie-agresywnym.
21. Obiektywne komunikowanie zasad, procedur i ograniczeń.
22. Utrzymywanie profesjonalnej postawy w warunkach presji.
23. Analiza nagrań i scenek - konstruktywna informacja zwrotna.

Dzień 2

Asertywność, granice, interwencje oraz radzenie sobie ze stresem

1. Asertywność i wyznaczanie granic w pracy urzędnika.
2. Asertywność a uprzejmość - czym się różnią.
3. Odmowa bez konfliktu - jak ją prawidłowo formułować.
4. Reagowanie na ataki personalne, manipulacje i nierealne oczekiwania.
5. Techniki obrony przed eskalacją emocjonalną interesanta.
6. Ćwiczenia: formułowanie trudnych komunikatów, „twarde sytuacje” z praktyki uczestników.
7. Interesant agresywny lub potencjalnie niebezpieczny - bezpieczne zachowania.
8. Wczesne sygnały zagrożenia i sposoby reagowania.
9. Ograniczenia prawne i organizacyjne.
10. Zachowanie bezpieczeństwa fizycznego i psychicznego podczas kontaktu.
11. Kiedy przerwać rozmowę, kiedy wezwać wsparcie, jak przekazać rozmówcę przełożonemu.
12. Protokół rozmów trudnych - tworzenie scenariuszy dla instytucji.
13. Współpraca zespołowa w sytuacjach kryzysowych.
14. Wzajemne wsparcie w zespole - system „drugiego pracownika”.
15. Ustalenie standardów postępowania.
16. Przekazywanie informacji o trudnych interesantach w sposób zgodny z prawem i zasadami instytucji.
17. Rola przełożonych i liderów obsługi w reagowaniu na konflikty.
18. Radzenie sobie ze stresem i obciążeniem emocjonalnym.
19. Reakcje stresowe i mechanizmy wypalenia - jak rozpoznawać je u siebie.
20. Techniki obniżania napięcia w trakcie rozmowy i po niej.
21. Krótkie techniki „pierwszej pomocy emocjonalnej” (na przerwie, po incydencie).
22. Budowanie odporności psychicznej i higieny pracy.
23. Ćwiczenia relaksacyjne i praca z oddechem.
24. Podsumowanie i wdrożenie.
25. Tworzenie własnych planów działań i dobrych praktyk.
26. Podsumowanie umiejętności nabytych podczas szkolenia.
27. Sesja pytań uczestników i analiza najtrudniejszych przypadków.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Trudny interesant i sytuacje konfliktowe w pracy urzędnika	Trener SEMPER	16-11-2026	10:00	18:00	08:00
2 z 2 Trudny interesant i sytuacje konfliktowe w pracy urzędnika	Trener SEMPER	17-11-2026	09:00	17:00	08:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 078,70 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	129,92 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Trener SEMPER

Ekspert SEMPER

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- autorski podręcznik Uczestnika szkolenia przygotowany przez Eksperta Semper,
- materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych
- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia

Warunki uczestnictwa

ZGŁOSZENIE NA USŁUGĘ

Rezerwacji miejsca szkoleniowego można dokonać za pośrednictwem BUR.

Adres

ul. Towarowa 2/a
00-811 Warszawa
woj. mazowieckie

Szkolenia w Warszawie najczęściej realizujemy w Hotel*** Campanile.

W szczególnych przypadkach Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany miejsca szkolenia na obiekt o tym samym lub wyższym standardzie i nie stanowi to zmiany warunków umowy.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Angelika Poznańska

E-mail a.poznanska@szkolenia-semper.pl

Telefon (+48) 570 590 060