



VALORAPRO
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

Bezpieczeństwo w pracy z klientem, petentem i pacjentem – szkolenie z komunikacji, deeskalacji konfliktów i awaryjnej samoobrony

Numer usługi 2026/01/22/189012/3277679

📍 Zawiercie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 16.03.2026 do 18.03.2026

4 900,00 PLN brutto

4 900,00 PLN netto

204,17 PLN brutto/h

204,17 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Styl życia / Sport

Grupa docelowa usługi

Szkolenie przeznaczone jest dla:

- pracowników obsługi klienta (B2B i B2C), urzędników, pracowników administracji publicznej i samorządowej,
- pracowników służby zdrowia, rejestracji medycznej, opieki społecznej, psychologów, terapeutów, pedagogów,
- pracowników instytucji edukacyjnych, socjalnych, interwencyjnych i pomocowych,
- wszystkich osób narażonych na kontakt z klientem/petentem/pacjentem reagującym emocjonalnie, agresywnie lub roszczeniowo,
- osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo własne oraz wizerunek instytucji w bezpośrednim kontakcie z odbiorcą.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

8

Data zakończenia rekrutacji

09-03-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

24

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do bezpiecznej, spokojnej i profesjonalnej obsługi klienta w sytuacjach stresowych, konfliktowych i agresywnych, poprzez rozwinięcie umiejętności deeskalacji napięcia, ochrony psychicznej oraz awaryjnej reakcji fizycznej w sytuacji zagrożenia.

Szkolenie wzmacnia także poczucie własnej mocy, odporność emocjonalną oraz świadomość granic w relacji zawodowej, co przekłada się bezpośrednio na bezpieczeństwo instytucji, zmniejszenie ryzyka eskalacji, skar

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
uczestnik rozumie i wie: • jakie są najczęstsze przyczyny agresji klienta/petenta/pacjenta (psychologiczne, emocjonalne, sytuacyjne), • jakie mechanizmy wywołują eskalację konfliktu — oraz jak jej zapobiegać poprzez sposób mówienia i zachowania, • czym różni się agresja werbalna, pasywna, manipulacyjna i fizyczna, • jakie są zasady komunikacji deeskalacyjnej oraz profesjonalnego stawiania granic, • jak działa ludzka psychofizjologia w sytuacji zagrożenia (stres, panika, „zamrożenie”), • jakie techniki AWARYJNEJ samoobrony fizycznej można zastosować TYLKO gdy nie ma innej możliwości, • jakie działania chronią wizerunek instytucji i minimalizują ryzyko skarg, konfliktów i kryzysów.	Uczestnik potrafi: • wskazać przykładowe psychologiczne, emocjonalne i sytuacyjne przyczyny agresji klienta, • opisać mechanizm eskalacji konfliktu i wymienić zachowania zwiększające oraz zmniejszające napięcie, • rozróżnić formy agresji: werbalną, pasywną, manipulacyjną i fizyczną, • wymienić i wyjaśnić zasady komunikacji deeskalacyjnej i stawiania granic, • opisać reakcje organizmu na stres (fight / flight / freeze) i ich wpływ na decyzje człowieka, • wyjaśnić zasady awaryjnego użycia technik samoobrony fizycznej oraz ograniczenia prawne, • wskazać działania chroniące wizerunek instytucji i zapobiegające eskalacji konfliktów.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
uczestnik potrafi: • rozpoznać wczesne sygnały eskalacji emocji u klienta i zareagować zanim pojawi się agresja, • zastosować komunikację uspokajającą – ton głosu, konstrukcję zdań, sposób zadawania pytań, • eskalować granice bez agresji – używać języka stanowczego, ale nie konfliktowego, • zachować kontrolę nad własnymi emocjami i stresem podczas trudnej rozmowy, • ocenić sytuację zagrożenia i podjąć decyzję: deeskalacja / wycofanie / awaryjna reakcja, • wykonać proste i bezpieczne techniki uwolnienia się z chwytu, blokady drogi lub fizycznego nacisku, • chronić własną przestrzeń w pracy bez naruszania standardów instytucji. uczestnik jest gotów do: • świadomego i odpowiedzialnego reagowania na sytuacje konfliktowe w zgodzie ze standardami etycznymi i służbowymi, • podejmowania decyzji w stresie w sposób opanowany, bez paniki i bez agresji, • dbania o własne bezpieczeństwo psychiczne i fizyczne, a także o dobro i wizerunek instytucji, • profesjonalnej asertywności i obrony własnych granic w sposób adekwatny, • dalszego rozwijania odporności emocjonalnej i umiejętności świadomej komunikacji w pracy z drugim człowiekiem.	Uczestnik: • prawidłowo identyfikuje sygnały wzrostu napięcia emocjonalnego u klienta, • formułuje uspokajające komunikaty i pytania zgodne z zasadami deeskalacji, • potrafi użyć języka stanowczego, ale nie konfliktowego (symulacja rozmowy), • zachowuje opanowanie w symulowanej sytuacji stresowej, • dokonuje właściwej oceny sytuacji: deeskalacja / wycofanie / reakcja awaryjna, • prawidłowo odtwarza proste techniki uwolnienia z chwytu i utrzymania odległości* • zachowuje bezpieczną postawę i granice przestrzeni w ćwiczeniu sytuacyjnym. Uczestnik: • przedstawia sposób reakcji zgodny ze standardami etycznymi i służbowymi, • podejmuje decyzje adekwatne do poziomu ryzyka w scenariuszu stresowym, • potrafi wskazać działania chroniące bezpieczeństwo własne i instytucji, • prezentuje asertywną, spokojną, profesjonalną postawę w ćwiczeniach, • formułuje indywidualny plan rozwoju odporności emocjonalnej i komunikacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych Obserwacja w warunkach symulowanych

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 – PSYCHOLOGIA ZAGROŻEŃ I PREWENCJA KONFLIKTU (8h)

09:00 – 09:30 | Otwarcie, cele, ustalenie zasad bezpieczeństwa

- kontrakt szkoleniowy – komfort i poufność
- rozpoznanie indywidualnych doświadczeń / obaw

09:30 – 10:45 | Mechanizmy agresji – jak „rodzi się” konflikt

- typy agresji (werbalna, emocjonalna, pasywna, manipulacyjna, fizyczna)
- biologiczne reakcje mózgu: walka – ucieczka – freeze

10:45 – 11:00 | Przerwa kawowa

11:00 – 12:30 | Klient/pacjent w emocjach – jak go czytać i przewidzieć eskalację

- 5 poziomów napięcia emocjonalnego
- sygnały ostrzegawcze, które łatwo przegapić

12:30 – 13:00 | PRZERWA OBIADOWA

13:00 – 14:30 | Komunikacja, która uspokaja, a nie podsyca konflikt

- język deeskalacji – ton, tempo, struktura zdań
- modele komunikacji profesjonalnej

14:30 – 14:45 | Przerwa

14:45 – 16:00 | Granice – jak odmówić lub wyhamować agresję bez prowokowania

- profesjonalna asertywność
- case study realne z urzędów / medycyny / obsługi klientów

DZIEŃ 2 – DEESKALACJA, ZARZĄDZANIE SOBĄ, REAKCJE W SYTUACJACH TRUDNYCH (8h)

09:00 – 10:30 | Model profesjonalnej rozmowy z trudnym klientem/petentem/pacjentem

- jak zacząć, żeby nie prowokować agresji
- „cztery tory rozmowy”: fakty – emocje – intencja – potencjalny konflikt
- symulacje sytuacji (bez fizyczności, praca głosem i słowem)

10:30 – 10:45 | Przerwa

10:45 – 12:15 | Techniki neutralizowania agresji werbalnej

- gdy ktoś podnosi głos, atakuje, oskarża, naciska
- język rozładowujący presję
- model „STOP – PRZESUŃ – UKIERUNKUJ” (bardzo praktyczny)

12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa

12:45 – 14:15 | Panowanie nad stresem i własną reakcją – praca z ciałem i emocjami

- jak nie uruchomić własnego „trybu paniki”, który zaostrza sytuację
- scenariusze: roszczeniowy, „milcząco groźny”, emocjonalnie rozbity

14:15 – 14:30 | Przerwa

14:30 – 16:00 | AWARYJNA SAMOOBRONA – pierwsze bezpieczne wejście

- kiedy wolno wejść w reakcję fizyczną (prawo / instytucja / moralność)
- **postawa bezpieczeństwa** – ochrona własnej przestrzeni
- **proste techniki UCHYLENIA / ZABLOKOWANIA RĘKI / UWOLNIENIA Z CHWYTU**

(bez walki, tylko ostatnia linia obrony – realnie do użycia przez osobę niezwiązaną ze sportem)

DZIEŃ 3 – ODPORNOŚĆ, SCENARIUSZE REALNE, PRAKTYKA DECYZJI I PODSUMOWANIE (8h)

09:00 – 10:30 | Scenariusze najbardziej ryzykowne – analiza prawdziwych przypadków

- sytuacje z urzędów, służby zdrowia, pomocy społecznej, obsługi klienta
- „czerwone flagi” – gdy zwykła rozmowa przeradza się w zagrożenie
- analiza reakcji – co powinno się stać wcześniej

10:30 – 10:45 | Przerwa

10:45 – 12:15 | Decyzja w stresie: 3 scenariusze działania

- DEESKALACJA – WYCOFANIE – AWARYJNA OBRONA
- szybka ocena sytuacji – bez emocjonalnej paniki
- mini symulacje w małych grupach (bez konfrontacji fizycznej)

12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa

12:45 – 14:15 | Odporność psychiczna i powrót do równowagi po trudnej sytuacji

- jak nie „zabrać konfliktu do domu”
- metody natychmiastowej regeneracji po napięciu (mikrostrategie)
- emocje pracownika vs emocje instytucji – równowaga

14:15 – 14:30 | Przerwa

14:30 – 16:00 | Podsumowanie, walidacja, certyfikacja

- ćwiczenie końcowe – symulacja sytuacji z zastosowaniem całości modelu
- indywidualna autorefleksja: jak zmieniam swoje zachowanie od jutra
- **wręczenie certyfikatów + skrypt + materiały utrwalające**

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Otwarcie, cele, ustalenie zasad bezpieczeństwa	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 22 Mechanizmy agresji – jak „rodzi się” konflikt	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	09:30	10:45	01:15
3 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	10:45	11:00	00:15
4 z 22 Klient/pacjent w emocjach – jak go czytać i przewidzieć eskalację	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	11:00	12:30	01:30
5 z 22 Przerwa obiadowa	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	12:30	13:00	00:30
6 z 22 Komunikacja, która uspokaja, a nie podsyci konflikt	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	13:00	14:30	01:30
7 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	14:30	14:45	00:15
8 z 22 Jak odmówić lub wyhamować agresję bez prowokowania	RYSZARD MATUSZCZYK	16-03-2026	14:45	16:00	01:15
9 z 22 Model profesjonalnej rozmowy z trudnym klientem/pacjentem	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 22 Techniki neutralizowania agresji werbalnej	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	10:45	12:15	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 22 Przerwa obiadowa	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	12:15	12:45	00:30
13 z 22 Panowanie nad stresem i własną reakcją – praca z ciałem i emocjami	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	12:45	14:15	01:30
14 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	14:15	14:30	00:15
15 z 22 AWARYJNA SAMOOBRONA – pierwsze bezpieczne wejście	RYSZARD MATUSZCZYK	17-03-2026	14:30	16:00	01:30
16 z 22 Scenariusze najbardziej ryzykowne – analiza prawdziwych przypadków	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	09:00	10:30	01:30
17 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	10:30	10:45	00:15
18 z 22 Decyzja w stresie: 3 scenariusze działania	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	10:45	12:15	01:30
19 z 22 Przerwa obiadowa	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	12:15	12:45	00:30
20 z 22 Odporność psychiczna i powrót do równowagi po trudnej sytuacji	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	12:45	14:15	01:30
21 z 22 Przerwa kawowa	RYSZARD MATUSZCZYK	18-03-2026	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 22 Podsumowanie, walidacja, certyfikacja	-	18-03-2026	14:30	16:00	01:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 900,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 900,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	204,17 PLN
Koszt osobogodziny netto	204,17 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

RYSZARD MATUSZCZYK

Ryszard Matuszczyk — specjalista ds. bezpieczeństwa osobistego i komunikacji obronnej, instruktor samoobrony oraz trener umiejętności psychofizycznych. Od wielu lat wspiera kobiety i mężczyzn w budowaniu pewności siebie, świadomości zagrożeń oraz skutecznych zachowań obronnych w życiu codziennym.

Prowadzi szkolenia z zakresu:

- bezpieczeństwa osobistego i prewencji zagrożeń
- samoobrony fizycznej i mentalnej
- asertywności i stawiania granic
- radzenia sobie ze stresem i presją w sytuacjach kryzysowych

Łączy wiedzę z zakresu psychologii zachowań agresywnych, pracy z ciałem oraz praktyczne techniki ochrony własnej, prezentując podejście oparte na świadomości, prostocie i realnej skuteczności.

W swojej pracy kieruje się zasadą:

„Bezpieczeństwo zaczyna się od świadomości, a skuteczność od decyzji.”

Osiągnięcia sportowe:

Mistrzostwa Polski Seniorów 2003 Olsztyn 2 miejsce

Mistrzostwa Polski Seniorów 2005 Bielsko Biała 1 miejsce

Mistrzostwa Polski Seniorów 2006 Mysłowice 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2007 Jaworzno 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2008 Wrocław 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2009 Jaworzno 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2010 Wrocław 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2012 Katowice 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2013 Żarnowiec 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2014 Żarnowiec 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2015 Ruda Śląska 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2016 Złotoryja 1 miejsce
Mistrzostwa Polski Seniorów 2017 Kr

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- skrypt szkoleniowy,
- notatnik i długopis,
- certyfikat ukończenia szkolenia,
- rekomendacje do dalszej samodzielnej praktyki i ćwiczeń mentalnych.

Informacje dodatkowe

Przerwy kawowe odbywają się zgodnie z sugestią i potrzebą uczestników.

Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%.

Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701).

Adres

ul. 3 Maja 31/2
42-400 Zawiercie
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



ANNA ANISZEWSKA

E-mail anna.aniszewska@valorapro.pl

Telefon (+48) 602 216 717