



## Interwencja kryzysowa w pracy z klientem

Numer usługi 2026/06/26/124551/3652595

492,00 PLN brutto

400,00 PLN netto

56,23 PLN brutto/h

45,71 PLN netto/h

128,21 PLN cena rynkowa ⓘ

DEJKO JOANNA  
STUDIUM  
DOSKONALENIA  
ZDOLNOŚCI  
POZNAWCZYCH

Brak ocen dla tego dostawcy

- Usługa szkoleniowa
- zdalna w czasie rzeczywistym
- Zajęcia grupowe
- 08:45 h
- 07.11.2026 do 08.11.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Edukacja
<b>Grupa docelowa usługi</b>	pracownicy OPS, PCPR, służby socjalne, pedagodzy, psychologowie, nauczyciele
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	6
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	zdalna w czasie rzeczywistym
<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

Przygotowanie uczestników do samodzielnej identyfikacji i klasyfikacji rodzajów kryzysów psychologicznych u klientów, trafnego doboru oraz wdrażania adekwatnych strategii interwencyjnych, a także prowadzenia skutecznej komunikacji odzeganującej eskalację napięcia w środowisku pracy pomocowej

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
--------------------	----------------------	------------------

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
1. Charakteryzuje i identyfikuje sytuacje kryzysowe u klienta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prawidłowo klasyfikuje rodzaj kryzysu (np. ostry, przewlekły, sytuacyjny) w oparciu o analizowane studium przypadku.</li> <li>• Wskazuje minimum 3 kluczowe symptomy ostrego kryzysu psychologicznego u osoby poszukującej wsparcia.</li> </ul>	Test teoretyczny
2. Dobiera i stosuje strategie interwencji kryzysowej	<p>Projektuje algorytm postępowania interwencyjnego dla min. 1 wybranej sytuacji kryzysowej.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wykorzystuje założenia pierwszej pomocy psychologicznej (PFA) w celu ustabilizowania stanu emocjonalnego klienta.</li> </ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych
3. Prowadzi skuteczną komunikację deeskalacyjną w kryzysie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Stosuje minimum 3 techniki aktywnego słuchania (np. odzwierciedlanie, parafrazowanie) w symulowanej rozmowie z trudnym klientem.</li> <li>• Eliminuje bariery komunikacyjne blokujące proces udzielania pomocy w warunkach silnego stresu.</li> </ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## Zakres tematyczny szkolenia:

- **Moduł 1: Teoria kryzysu i jego specyfika.** Definicja, rodzaje i dynamika ostrego kryzysu psychologicznego. Reakcje organizmu na traumę i silny stres.
- **Moduł 2: Diagnoza i ocena stanu klienta.** Identyfikacja symptomów i ocena bezpieczeństwa. Pierwsza pomoc psychologiczna (PFA) – zasady i etapy wdrażania relacji wspierającej.
- **Moduł 3: Strategie interwencji i rozwiązywanie problemów.** Praktyczne procedury reagowania w specyficznych sytuacjach kryzysowych (np. opór, agresja, lęk).
- **Moduł 4: Komunikacja deeskalacyjna i warsztat praktyczny.** Trening technik aktywnego słuchania. Praca na scenariuszach i symulacjach rozmów z klientem w kryzysie.
- **Moduł 5: Podsumowanie i walidacja.** Ewaluacja szkolenia oraz przeprowadzenie procesu walidacji efektów uczenia się.

## Warunki organizacyjne:

- Usługa realizowana jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym w formule zajęć grupowych.
- Łączny czas trwania usługi wynosi **8 godzin zegarowych** (w tym 7 godzin zegarowych zajęć edukacyjnych oraz 1 godzina zegarowa walidacji). 1 godzina usługi = 60 minut. Przerwy są wykazane w harmonogramie i nie wliczają się w czas trwania usługi.
- Walidacja efektów uczenia się odbywa się na koniec drugiego dnia szkolenia i jest przeprowadzana przez niezależnego Asesora.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 9</b> Teoria kryzysu i jego specyfika. Forma: wykład interaktywny, prezentacja multimedialna, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu	Zajęcia	Joanna Dejko	07-11-2026	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 9</b> -	Przerwa	-	07-11-2026	09:00	09:15	00:15
<b>3 z 9</b> Teoria kryzysu i jego specyfika. Forma: wykład interaktywny, prezentacja multimedialna, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu.	Zajęcia	Joanna Dejko	07-11-2026	09:15	10:15	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 9 -	Przerwa	-	07-11-2026	10:15	10:30	00:15
5 z 9 Diagnoza i ocena stanu klienta; PFA. Forma: dyskusja moderowana, praca na tablicy wirtualnej, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu.	Zajęcia	Joanna Dejko	07-11-2026	10:30	12:30	02:00
6 z 9 Strategie radzenia sobie i komunikacja deeskalacyjna . Forma: ćwiczenia w podgrupach (breakout rooms), rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu.	Zajęcia	Joanna Dejko	08-11-2026	08:00	10:00	02:00
7 z 9 -	Przerwa	-	08-11-2026	10:00	10:15	00:15
8 z 9 Praktyczne ćwiczenia w interwencji kryzysowej, podsumowanie. Formacja: odgrywanie ról, scenariusze, rozmowa na żywo, chat, współdzielenie ekranu.	Zajęcia	Joanna Dejko	08-11-2026	10:15	11:15	01:00
9 z 9 -	Walidacja	-	08-11-2026	11:15	12:15	01:00

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:45
w tym suma godzin zajęć	07:00
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	00:45
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	10:30

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania z zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	492,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	56,23 PLN
Koszt osobogodziny netto	45,71 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:45

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Joanna Dejko

psycholog z doświadczeniem w pracy kryzysowej i interwencyjnej, pracy z osobami w kryzysie życiowym i traumatycznym, superwizji pracy socjalnej i przeciwdziałania przemocy domowej, praktyka w instytucjach publicznych i szkoleniach dla pracowników socjalnych

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

prezentacje, instrukcje działań, scenariusze sytuacji kryzysowych,

### Warunki uczestnictwa

Osoba pełnoletnia, posiadająca status pracownika zatrudnionego w sektorze usług społecznych lub pomocowych (np. pracownicy OPS, PCPR, służb socjalnych, pedagodzy, psychologowie, nauczyciele, asystenci rodziny).

Rekomendowane jest posiadanie minimum kilkumiesięcznego doświadczenia w bezpośredniej pracy z klientem / podopiecznym, co umożliwi efektywne realizowanie ćwiczeń opartych na studiach przypadku.

Prawidłowe zgłoszenie na usługę za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych oraz akceptacja regulaminu organizatora.

Posiadanie dostępu do sprzętu komputerowego z stabilnym łączem internetowym, sprawną i włączoną kamerą oraz mikrofonem, umożliwiającymi pełną interakcję i udział w symulacjach online.

## Warunki techniczne

Usługa realizowana jest w czasie rzeczywistym za pośrednictwem platformy Zoom lub Microsoft Teams, zapewniającej ciągłą, dwukierunkową łączność audio i video oraz możliwość pracy w pokojach warsztatowych.

### Wymagania sprzętowe i systemowe dla Uczestnika:

- Komputer stacjonarny lub laptop z systemem Windows 10/11 lub macOS (wersja 11 lub nowsza).
- Sprawna kamera internetowa (włączona przez cały czas trwania szkolenia) oraz mikrofon i głośniki/słuchawki.

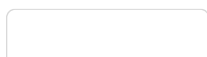
### Parametry łącza sieciowego:

- Stałe połączenie z internetem o minimalnej przepustowości dwukierunkowej: download min. 5 Mb/s, upload min. 5 Mb/s.

### Niezbędne oprogramowanie:

- Aktualna przeglądarka internetowa (Chrome, Firefox, Safari lub Edge) lub dedykowana aplikacja platformy (np. Zoom Client).
- Program do odczytu plików PDF w celu analizy przekazanych scenariuszy i instrukcji.

## Kontakt



Joanna Dejko



**E-mail** [asiadejko@op.pl](mailto:asiadejko@op.pl)

**Telefon** (+48) 515 055 704