



GLOBAL  
PROTECTION  
GROUP Przemysław  
Grabowski

Brak ocen dla tego dostawcy

## Postępowanie z klientem agresywnym / niebezpiecznym

Numer usługi 2026/10/26/217719/3905686

- Jezierzany
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe
- 08:00 h
- 21.11.2026 do 21.11.2026

1 600,00 PLN brutto  
1 600,00 PLN netto  
200,00 PLN brutto/h  
200,00 PLN netto/h  
208,33 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Negocjacje

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób, które w pracy zawodowej mają bezpośredni kontakt z klientami, petentami, interesantami, gośćmi lub innymi osobami korzystającymi z usług danej organizacji. W szczególności jest przeznaczone dla pracowników stanowisk pierwszego kontaktu, obsługi klienta, recepcji, administracji, sekretariatów, placówek usługowych oraz instytucji publicznych i przedsiębiorstw prywatnych.

W szkoleniu mogą uczestniczyć również osoby odpowiedzialne za organizację pracy, bezpieczeństwo pracowników oraz reagowanie na sytuacje konfliktowe i niebezpieczne, a także osoby zainteresowane tematyką szkolenia i chcące rozwinąć kompetencje w tym obszarze.

Nie jest wymagane wcześniejsze przygotowanie specjalistyczne.

### Minimalna liczba uczestników

8

### Maksymalna liczba uczestników

16

### Data zakończenia rekrutacji

20-11-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### 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

Szkolenie przygotowuje uczestnika do bezpiecznego i profesjonalnego reagowania w kontakcie z klientem agresywnym, pobudzonym lub potencjalnie niebezpiecznym. Po zakończeniu usługi uczestnik będzie potrafił rozpoznawać sygnały eskalacji, oceniać poziom zagrożenia, stosować komunikację deeskalacyjną i asertywne stawianie granic oraz właściwie reagować w sytuacji wymagającej przerwania kontaktu lub wezwania wsparcia.

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

| Efekty uczenia się                                                                                  | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                     | Metoda walidacji                    |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Rozpoznaje sygnały eskalacji oraz ocenia podstawowe ryzyko związane z zachowaniem klienta.          | Identyfikuje zachowania wskazujące na wzrost napięcia lub zagrożenia oraz właściwie ocenia potrzebę zmiany sposobu działania.                            | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Stosuje zasady komunikacji deeskalacyjnej w kontakcie z klientem agresywnym lub pobudzonym.         | Dobiera sposób komunikacji adekwatny do sytuacji, ogranicza zachowania mogące zwiększać napięcie i prowadzi rozmowę w sposób sprzyjający deeskalacji.    | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Stawia granice i reaguje na zachowania agresywne, roszczeniowe lub naruszające obowiązujące zasady. | W sposób spokojny i jednoznaczny komunikuje granice, reaguje na presję lub agresję oraz zachowuje zasady bezpieczeństwa.                                 | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Podejmuje właściwe działania w sytuacji wzrostu zagrożenia.                                         | Rozpoznaje moment wymagający przerwania kontaktu, wezwania wsparcia lub podjęcia innych działań służących bezpieczeństwu pracowników i osób postronnych. | Obserwacja w warunkach symulowanych |

## Kwalifikacje i kompetencje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

- 1. Agresja i zachowania trudne – rozpoznawanie zagrożenia.
- 2. Komunikacja i deeskalacja.
- 3. Asertywność i stawianie granic.
- 4. Bezpieczeństwo pracownika i reagowanie w sytuacji zagrożenia.
- 5. Ćwiczenia praktyczne i symulacje sytuacyjne.
- 6. Walidacja efektów uczenia się.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

| Przedmiot / temat                                                          | Typ aktywności | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 7</div> Agresja i zachowania trudne – rozpoznawanie zagrożenia    | Zajęcia        | ROBERT ROZKRUT | 21-11-2026            | 08:00               | 09:30               | 01:30         |
| <div>2 z 7</div> Komunikacja i deeskalacja                                 | Zajęcia        | ROBERT ROZKRUT | 21-11-2026            | 09:30               | 11:00               | 01:30         |
| <div>3 z 7</div> -                                                         | Przerwa        | -              | 21-11-2026            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <div>4 z 7</div> Asertywność, stawianie granic i bezpieczeństwo pracownika | Zajęcia        | ROBERT ROZKRUT | 21-11-2026            | 11:15               | 12:45               | 01:30         |
| <div>5 z 7</div> -                                                         | Przerwa        | -              | 21-11-2026            | 12:45               | 13:30               | 00:45         |
| <div>6 z 7</div> Reagowanie w sytuacji zagrożenia – ćwiczenia i symulacje  | Zajęcia        | ROBERT ROZKRUT | 21-11-2026            | 13:30               | 15:30               | 02:00         |
| <div>7 z 7</div> -                                                         | Walidacja      | -              | 21-11-2026            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 08:00         |
| w tym suma godzin zajęć              | 06:30         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 01:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 09:15         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                                                                     | Cena         |
|---------------------------------------------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto                                       | 1 600,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT |              |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto                                        | 1 600,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                                                       | 200,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                                                        | 200,00 PLN   |

### Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 08:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

**ROBERT ROZKRUT**

Nadkomisarz w st. sp. mgr Robert Rozkrut – doświadczony specjalista Wydziału do walki z Przestępczością Gospodarczą Komendy Miejskiej Policji w Legnicy. Uczestnik licznych kursów

międzynarodowych, m.in. w zakresie przesłuchań metodą FBI, przeciwdziałania praniu pieniędzy oraz zwalczania przemytu broni. Były negocjator policyjny w dyspozycji Komendy Wojewódzkiej Policji we Wrocławiu, wielokrotnie angażowany w sytuacje kryzysowe związane z próbami samobójczymi czy wzięciem zakładników. Wykładowca stowarzyszony Wyższej Szkoły Policji w Szczytnie, odpowiedzialny za przygotowanie przyszłych negocjatorów policyjnych, a także uczestnik wielu szkoleń międzynarodowych poświęconych technikom negocjacyjnym. Od 12 lat instruktor Global Protection Group, prowadzący szkolenia dla instytucji i organizacji działających w obszarze ochrony i bezpieczeństwa publicznego. Jako praktyk z bogatym doświadczeniem łączy wiedzę operacyjną z kompetencjami trenerskimi, dzięki czemu jest cenionym ekspertem w zakresie negocjacji i zarządzania sytuacjami kryzysowymi.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, obejmujące podsumowanie zasad rozpoznawania sygnałów eskalacji, oceny ryzyka, komunikacji deeskalacyjnej oraz bezpiecznego postępowania w kontakcie z osobą agresywną lub niebezpieczną.

## Adres

Jezierzany 2k  
59-222 Jezierzany  
woj. dolnośląskie

## Kontakt



**Biuro GPG**

**E-mail** [gpg@globalprotectiongroup.eu](mailto:gpg@globalprotectiongroup.eu)

**Telefon** (+48) 71 7071 534