

## **PRACOWNIK OPS W KONTAKCIE Z CZŁOWIEKIEM W KRYZYSIE. KOMUNIKACJA, GRANICE I BEZPIECZEŃSTWO**

### **WAŻNE INFORMACJE:**

Jak prowadzić rozmowę, gdy po drugiej stronie jest złość, bezradność, lęk, roszczenie albo rozpacz?

Szkolenie opiera się na założeniach Podejścia Skoncentrowanego na Rozwiązaniach (TSR) oraz psychologii kryzysu. Pokazuje, jak wspierać podopiecznego i jednocześnie zachować własne granice emocjonalne, nie przejmując na siebie jego trudnych emocji. Szkolenie stanowi wsparcie w podnoszeniu jakości obsługi w systemie pomocy społecznej oraz zapobiega wypaleniu zawodowemu pracowników.

### **CELE I KORZYŚCI:**

- Otrzymaś kompleksowe wyjaśnienie psychologicznych aspektów kryzysu i jego wpływu na roszczeniową i agresywną postawę podopiecznych.
- Zdobędziesz wiedzę, jak prowadzić bezpieczną, profesjonalną rozmowę z osobą doświadczającą silnego lęku, złości lub rozpacz.
- Otrzymaś konkretne narzędzia z zakresu TSR (Terapii Skoncentrowanej na Rozwiązaniach), które pomogą zmienić dynamikę trudnej relacji.
- Dowiesz się, jak postępować w przypadku szantażu emocjonalnego i prób manipulacji ze strony klienta OPS.
- Poznasz praktyczne sposoby na stawianie granic, chroniąc siebie przed obciążeniem emocjonalnym.
- Zdobędziesz wiedzę na temat samoregulacji, zapobiegającą zmęczeniu współczuciem i wypaleniu zawodowemu.

### **PROGRAM:**

#### **1. Zrozumieć człowieka w kryzysie:**

- Specyfika pracy w pomocy społecznej a obciążenie emocjonalne pracownika.
- Oblicza kryzysu: agresja, bezradność, roszczeniowość, płacz.
- Syndrom ratownika – jak mądrze pomagać, by samemu przetrwać?

#### **2. Podejście Skoncentrowane na Rozwiązaniach (TSR) w obsłudze klienta OPS:**

- Przeformułowanie problemu na cel – jak zmieniać tory rozmowy?
- Język współpracy zamiast walki.
- Techniki radzenia sobie z postawą „należy mi się” i brakiem współpracy.

#### **3. Deeskalacja i granice w trudnych sytuacjach:**

- Reagowanie na wybuchy złości i agresję słowną.
- Asertywność pracownika socjalnego – jak odmawiać i informować o negatywnych decyzjach?
- Radzenie sobie z szantażem emocjonalnym i groźbami.

#### **4. Profilaktyka wypalenia i bezpieczeństwo pracownika:**

- Ochrona własnych zasobów energetycznych – techniki neurocoachingu i samoregulacji.
- BHP psychologiczne po trudnej interwencji.
- Znaczenie superwizji i wsparcia zespołu.

### **ADRESACI:**

Pracownicy ośrodków pomocy społecznej (OPS, MOPS, GOPS, PCPR) - pracownicy socjalni, asystenci rodziny, koordynatorzy pieczy zastępczej oraz wszystkie osoby zatrudnione na stanowiskach wymagających bezpośredniego kontaktu z klientami w trudnej sytuacji życiowej.

### **PROWADZĄCY:**

Terapeutka integratywna, trenerka, edukatorka, neurocoach, instruktorka NeuroGrafiki i praktyczka pracy z grupą. Specjalistka w obszarze komunikacji, samoregulacji i projektowania procesów szkoleniowych. Posiada imponujące, 35-letnie doświadczenie zawodowe w administracji publicznej, a od 20 lat z sukcesami współpracuje z samorządami. Łączy wiedzę o emocjach i funkcjonowaniu człowieka w przeciążeniu z bardzo praktycznym podejściem warsztatowym. W pracy koncentruje się na tym, co realnie działa w codzienności urzędnika: prostych narzędziach, skutecznych ćwiczeniach, języku deeskalacji napięcia i budowaniu poczucia wpływu na własną pracę. Prowadzi specjalistyczne szkolenia i warsztaty dla kadr zarządzających, pracowników urzędów, jednostek podległych (w tym OPS) i szeroko pojętej administracji publicznej.

## Pracownik OPS w kontakcie z człowiekiem w kryzysie. Komunikacja, granice i bezpieczeństwo.



Szkolenie będziemy realizowali **w formie webinarium online.**



**21 lipca 2026 r.**

**Szkolenie w godzinach 10:00-14:00**



**Cena: 479 PLN netto/os. Przy zgłoszeniach do 7 lipca 2026 r. cena wynosi: 439 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

### CENA zawiera:

udział w profesjonalnym szkoleniu online z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

### DANE

### DO

### KONTAKTU:

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej  
im. Jerzego Reguńskiego  
Podkarpacki Ośrodek Samorządu Terytorialnego  
ul. Kolejowa 1, 35 – 073 Rzeszów tel. 17 862 69 64 post@frdl.rzeszow.pl

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy

**NIP Nabywcy**

(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

**NIP Odbiorcy**

Telefon

1. **Imię i nazwisko uczestnika**, stanowisko,

E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. **Imię i nazwisko uczestnika**, stanowisko,

E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK

NIE

**Faktura zostanie wystawiona jako faktura ustrukturyzowana w Krajowym Systemie e-Faktur (KSeF).**

**Uwagi:** .....

**Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:** .....

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora [www.frdl.rzeszow.pl](http://www.frdl.rzeszow.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

**Zgłoszenia prosimy przysyłać do 17 lipca 2026 r. na adres post@frdl.rzeszow.pl**

**UWAGA!** Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. **Płatność należy uregulować przelewem na podstawie faktury w KSeF.**

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_