

## SKUTECZNA OBSŁUGA I KOMUNIKACJA Z OSOBAMI Z ZABURZENIAMI PSYCHICZNYMI

### INFORMACJE O SZKOLENIU:

Prezentowane webinarium zostało podzielone na dwie główne części.

- Część pierwsza, tj. psychoedukacja na temat zaburzeń psychicznych, daje możliwość wstępnego rozpoznania stanu, w jakim klient może się znajdować. Dzięki tej wiedzy pracownicy urzędów zwiększą swą świadomość na temat tego, czym jest zaburzenie psychiczne oraz jaki może być jej przebieg. Ta część zawiera również informacje na temat dostępnych form wsparcia oraz różnic między konsultacją psychologiczną, psychiatryczną a psychoterapeutyczną.
- Część warsztatowa zawiera omówienie postaw, która ma być pomocna w kontakcie z osobą z zaburzeniami psychicznymi. Zostaną omówione techniki komunikacji terapeutycznej, takie jak np.: odzwierciedlenie, klaryfikacja, parafraza oraz komunikat typu „ja”.
- Dzięki szkoleniu uczestnicy będą mogli zapoznać się z technikami, które mają za zadanie pogłębić zrozumienie rozmówcy oraz pomoc w nazwaniu tego, co się z nim dzieje i czego oczekuje od pracownika urzędu. W myśl zasady „nie ma trudnego klienta, są sytuacje w trakcie kontaktu z klientem, które wywołują w nas trudne emocje”, poruszymy temat tego, w jaki sposób uczestnicy regulują swoje emocje i jak to może wpływać na kontakt z klientem.

### CELE I KORZYŚCI:

- Zapoznanie się ze specyfiką nawiązywania kontaktu z Klientem z zaburzeniami psychicznymi.
- Ugruntowanie wiedzy na temat zaburzeń psychicznych jej objawów i przebiegu.
- Nabycie umiejętności reagowania w sposób konstruktywny tzn. z poszanowaniem stanu w którym znajduje się Klient oraz z dbałością o własne bezpieczeństwo.
- Poszerzenie świadomości na temat tego czym są zaburzenia psychiczne oraz jak istotna jest rola dostosowania własnych reakcji do sytuacji w której występuje agresywne zachowanie u Klienta.

### PROGRAM:

#### Część I

1. Czym są zaburzenia psychiczne. Definicja i klasyfikacja.
2. Znaczenie i definicja zdrowia psychicznego w kontekście ogólnym i społecznym.
3. Zaburzenie psychiczne - jak możemy je rozpoznać?:
  - Zaburzenia psychotyczne – charakterystyka, przebieg.
  - Zaburzenia afektywne – charakterystyka, przebieg.

#### Część II

1. Jaki rodzaj postawy wpływa pozytywnie na budowanie kontaktu z Klientem z zaburzeniami psychicznymi?
2. Elementy komunikacji niewerbalnej – na co zwrócić uwagę w trakcie kontaktu z Klientem z zaburzeniami psychicznymi:
  - w postawie własnej,
  - w postawie Klienta.
3. Komunikacja – funkcje komunikacji, opis modelu komunikacji – jako wstęp do omówienia specyfiki komunikacji terapeutycznej.
4. Nadawca vs. odbiorca (teoria Uszu Von Thuna) rola indywidualnych interpretacji, które wpływają na pojawienie się trudności komunikacyjnych, które mogą uaktywniać zachowania agresywne u osób z zaburzeniami psychicznymi.
5. Komunikowanie się w sytuacjach trudnych:
  - agresywne zachowania – rodzaje i sposoby reagowania.
6. Techniki sprzyjające poprawie komunikacji przy obsłudze Klienta z zaburzeniami psychicznymi wraz z omówieniem przykładów ich zastosowania takich jak: aktywne słuchanie, modelowanie, klaryfikacja, parafraza, informowanie, komunikat typu Ja.
7. Podsumowanie szkolenia. Dyskusja. Wymiana doświadczeń.

**ADRESACI:** wszyscy pracownicy administracji publicznej, którzy mają bezpośredni kontakt z klientami, a także do kadry zarządzającej, która odpowiada za sprawną i bezpieczną obsługę klientów.

**PROWADZĄCY:** psycholog, dyplomowany Psychoterapeuta, Trener Umiejętności Psychospołecznych, Coach zespołowy i grupowy. Aktualnie rozwija swoje kompetencje w zakresie coachingu indywidualnego biorąc udział w Studium Coacha Biznesu, akredytowanego przez ICF (International Coaching Federation). Posiada ponad 12 letnie doświadczenie w realizacji szkoleń i warsztatów rozwoju osobistego. Podczas swojej pracy stawia na doświadczenia, skupia uwagę na emocjach, uczy dbania o siebie, co może przełożyć się na lepsze funkcjonowanie w przestrzeni zawodowej i prywatnej zarówno jednostki jak i zespołu.

## Skuteczna obsługa i komunikacja z osobami z zaburzeniami psychicznymi



Szkolenie będziemy realizowali w formie webinarium on line.



**27 lutego 2025 r.**

Szkolenie w godzinach 9:00-14:00



**Cena: 449 PLN netto/os. UWAGA! Przy zgłoszeniu na szkolenie do 13 lutego 2025 r. cena: 409 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA zawiera:** udział w profesjonalnym szkoleniu on-line z możliwością zadawania pytań, materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, certyfikat ukończenia szkolenia.

**DANE DO KONTAKTU:** Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. Jerzego Regulskiego; Świętokrzyskie Centrum ul. Sienkiewicza 78, IV piętro, 25-501 Kielce tel. 41 344 66 30, 730-696-423, [centrum@frdl.kielce.pl](mailto:centrum@frdl.kielce.pl)

## DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy  
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

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

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy: .....

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.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przesłać poprzez formularz zgłoszenia na [www.frdl.kielce.pl](http://www.frdl.kielce.pl) do 23 lutego 2025 r.

**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 wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej \_\_\_\_\_