



Śląska ekonomia społeczna  
Współpraca się opłaca

## Ramowy program Forum Międzysektorowego nt. „Techniki radzenia sobie w trudnych sytuacjach z klientem podmiotów reintegracyjnych”

23 września 2020 r., Katowice

- 9:30 – 9:45**      **Rejestracja uczestników. Poczęstunek kawowy**
- 9:45 – 10:15**      **Otwarcie Forum**  
Przedstawienie się - zapoznanie z grupą.  
Specyfika pracy z osobami zagrożonymi wykluczeniem społecznym (m.in. uzależnionymi, niepełnosprawnymi, długotrwale bezrobotnymi).
- 10:15 – 10:45**      Budowanie pozytywnych relacji z klientem zagrożonym wykluczeniem społecznym, w tym rola pierwszego wrażenia, czynników pozawerbalnych, emocji i nastawienia do klienta, skuteczna komunikacja, stawianie i przestrzeganie granic.
- 10:45 – 11:15**      Ćwiczenie warsztatowe: przyczyny powstawania sytuacji kryzysowych, rodzaje konfliktów.
- 11:15 – 11:30**      **Przerwa kawowa**
- 11:30 – 11:45**      Burza mózgów – podsumowanie warsztatu.
- 11:45 – 12:45**      Radzenie sobie w sytuacjach trudnych, w tym zarządzanie stresem i emocjami, typy zachowań i postaw w sytuacjach konfliktowych, techniki reagowania na zachowania trudnych klientów, postępowanie w przypadku manipulacji i wywierania wpływu przez klienta, perswazja.
- 12:45 – 13:15**      **Przerwa obiadowa**
- 13:15 – 13:45**      Radzenie sobie z osobą agresywną, nastawioną roszczeniowo – podsumowanie.
- 13:45 – 14:35**      Wymiana doświadczeń i dyskusja na temat sposobów i technik radzenia sobie z trudnym klientem.
- 14.35 – 14.45**      **Podsumowanie i zakończenie forum. Wypełnienie ankiet ewaluacyjnych.**