

Do: Sekretariatu | DW: Kierownika Jednostki

Szanowni Państwo,

w imieniu Centrum Szkoleniowego Administracja Publiczna oraz p. Jowity Kalajew zapraszam na szkolenie autorskie:

**SZKOLENIE STACJONARNE**  
**„Trudne sytuacje w pracy urzędu -  
jak reagować na skargi, wzburzenie i krytykę”**

**Prowadzenie: Jowita Kalajew\***

**Wrocław, Q Hotel Plus, 8 listopada 2024 roku (piątek)**

*\*Jowita Kalajew - absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego oraz szkoły trenerów; od wielu lat jest trenerem; w tym czasie przeprowadziła ponad 1000 szkoleń z takich dziedzin jak: motywowanie, zarządzanie czasem, planowanie i kontrola, retoryka; trener w największych projektach szkoleniowych dla sektora publicznego w Polsce.*

Skargi pochodzące od klientów urzędów administracji publicznej i ich często bezpodstawną krytyką oraz zastrzeżenia do pracy przedstawicieli administracji publicznej to dość powszechne sytuacje. Wielokrotnie w pracy urzędniczej spotykamy się z zachowaniem agresywnym, wulgarnym ze strony klientów. Większość z niezadowolonych „rozładowuje” swoje emocje na osobach pierwszego kontaktu, które mają za zadanie „zatrzymać” takie osoby, aby nie przeszkadzały w pracy kierownikom jednostek. Jak ciężka, wymagająca i stresująca jest to praca, wie każdy, na kim choć raz skupiła się cała gorycz niezadowolonego klienta.

Poznanie zasad zachowania się w sytuacjach stresujących, kiedy jesteśmy narażeni na nieprzyjemności, pozwoli efektywniej wykonywać pracę, pomoże uspokoić niezadowolonego klienta i wpłynie na lepsze postrzeganie i ocenę pracy urzędników. Ważne jest również to, iż znając mechanizmy zachowań agresywnych osób, możemy w łatwy sposób przejąć kontrolę nad sytuacją i nie dopuścić do tego, aby nasza praca stała się dla nas miejscem, którego wolelibyśmy unikać.

**Celem szkolenia jest poznanie mechanizmów reakcji na trudne sytuacje w codziennej pracy w urzędzie oraz sposobów radzenia sobie z trudnym klientem, stresem i brakiem wewnętrznej motywacji do pracy** - zagadnieniami bardzo istotnymi z tego względu, iż prędzej czy później dotyczyć będą każdego pracownika urzędu administracji publicznej.

**Szkolenie adresowane jest do** osób odpowiedzialnych za kontakt z klientami urzędu.

Szkolenie odbędzie się 8 listopada 2024 roku (piątek) w centrum Wrocławia, w sali konferencyjnej Q Hotelu Plus przy ul. Zaolziańskiej 2. Hotel zlokalizowany jest w samym centrum, blisko Rynku, Dworca Głównego, reprezentacyjnej ulicy Powstańców Śląskich, a także Sky Tower.

**Warunkiem uczestnictwa jest dokonanie wpłaty** na konto organizatora **oraz przesłanie zgłoszenia** na e-mail: [szkolenia@administracjapubliczna.pl](mailto:szkolenia@administracjapubliczna.pl) lub numer faksu: 71 798 48 48 albo wypełnienie formularza na stronie [www: szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TSW](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TSW)

W razie pytań pozostajemy do Państwa dyspozycji pod numerem telefonu: 71 798 48 40.

Z poważaniem,



**Arkadiusz Karasek**

Pełny kalendarz naszych szkoleń  
i konferencji na stronie [www:  
szkolenia.administracjapubliczna.pl](http://www.szkolenia.administracjapubliczna.pl)

## **HARMONOGRAM SZKOLENIA**

# **„Trudne sytuacje w pracy urzędu - jak reagować na skargi, wzburzenie i krytykę”**

Prowadzenie: Jowita Kalajew

8 listopada 2024 roku (piątek), Wrocław, Q Hotel Plus, ul. Zaolziańska 2, godz. 9.30-15.30.

1. **Sytuacje szczególne w pracy urzędu administracji publicznej:**
  - a. trudny klient - interesant;
  - b. VUP (pożeracze czasu i energii).
2. **Sztuka komunikacji i porozumiewania:**
  - a. tradycyjne postawy komunikacyjne;
  - b. komunikacja wewnątrzorganizacyjna w urzędzie;
  - c. struktury komunikacyjne i ich wpływ na efektywność pracowników.
3. **Typologia postaw i ich wpływ na środowisko pracy:**
  - a. agresja;
  - b. uległość;
  - c. manipulacja;
  - d. asertywność.
4. **Asertywne zachowania podstawą dobrych relacji w urzędzie:**
  - a. postawy bierne, asertywne, agresywne;
  - b. definicje i prawa asertywności;
  - c. asertywna odmowa;
  - d. asertywny przekaz;
  - e. techniki zachowań asertywnych.
5. **Pokonywanie stresu w pracy urzędniczej:**
  - a. rodzaje stresorów i sposoby przeciwdziałania im;
  - b. ćwiczenie technik radzenia sobie ze stresem i negatywnymi emocjami.
6. **Odpowiedzi na pytania uczestników szkolenia.**

**Uczestnicy szkolenia otrzymają:** aktualny, obszerny materiał szkoleniowy, zestawienie wybranych aktów prawnych, przybory do pisania (długopis, zakreślacz, notes), certyfikat potwierdzający uczestnictwo, **miesięcznik związany z tematyką szkolenia (próbka) oraz kupon rabatowy o wartości 50 zł** na zakupy w księgarni internetowej [www.sklep.presscom.pl](http://www.sklep.presscom.pl). **W trakcie szkolenia przewidziana jest przerwa kawowa oraz poczęstunek.**

### **Dojazd do miejsca szkolenia, z dworca PKS i PKP do Q Hotelu Plus:**

Hotel zlokalizowany jest w samym centrum, blisko Rynku, Dworca Głównego, reprezentacyjnej ulicy Powstańców Śląskich, a także Sky Tower. Jest to miejsce doskonale zarówno do wypoczynku, jak i poznawania miasta - wszystkie najciekawsze atrakcje są położone w dogodnej odległości zarówno dla zmotoryzowanych, jak i pieszych gości. Nowoczesne pokoje o wysokim standardzie są klimatyzowane i dźwiękoszczelne, zapewniają maksimum prywatności i komfortu.

## KARTA ZGŁOSZENIA

# „Trudne sytuacje w pracy urzędu - jak reagować na skargi, wzburzenie i krytykę”

Prowadzenie: Jowita Kalajew

8 listopada 2024 roku (piątek), Wrocław, Q Hotel Plus, ul. Zaolziańska 2, godz. 9.30-15.30.

Wypełnioną kartę prosimy przesyłać na numer faksu: <b>71 798 48 48</b> lub e-mail: <b>szkolenia@administracjapubliczna.pl</b> Zgłoszenia można także dokonać na stronie www: <b>szkolenia.administracjapubliczna.pl/t/TSW</b>			
1.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy potwierdzenie udziału)	Kwota
2.	Imię i nazwisko	Stanowisko	
	Telefon	E-mail (na który wyślemy potwierdzenie udziału)	Kwota
<b>RAZEM</b>			Suma kwot

**Koszt uczestnictwa 1 osoby w szkoleniu wynosi 790 zł i obejmuje koszt materiałów oraz poczęstunek.** Przy zgłoszeniach na szkolenie nadesłanych po dniu 31 października 2024 roku koszt uczestnictwa jednej osoby wynosi 890 zł.

**Do podanych cen nie doliczamy podatku VAT w przypadku podpisania niniejszego oświadczenia**, tzn. kiedy uczestnictwo w szkoleniu jest finansowane w co najmniej 70% ze środków publicznych. W przeciwnym razie do powyższych cen zostanie doliczony podatek VAT w wysokości 23%.

**Oświadczam, iż środki wydatkowane na ww. szkolenie pochodzą w co najmniej 70% ze środków publicznych w rozumieniu ustawy o finansach publicznych.** Niniejsze oświadczenie ma na celu możliwość zastosowania stawki zwolnionej VAT zgodnie z art. 43 ust.1 pkt 29c ustawy o podatku od towarów i usług z dnia 11 marca 2004 r. z późn. zmianami.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęćka, podpis

<b>DANE DO FAKTURY:</b>	Płatności prosimy realizować: <b>PRESSCOM Sp. z o.o., ul. Krakowska 29, 50-424 Wrocław</b> <b>Santander Bank Polska: 96 1090 1522 0000 0001 0162 2418</b> z tytułem płatności: <b>20241108TSW</b>		
<b>DANE ODBIORCY:</b>	Nazwa		
	Ulica		NIP
	Kod	Miejscowość	Telefon
	E-mail do otrzymywania faktur		E-mail do księgowości
<b>DANE NABYWCY:</b>	Nazwa		NIP

Przesłanie karty zgłoszenia stanowi prawnie wiążące zobowiązanie do uczestnictwa w szkoleniu na warunkach w niej określonych. Rezygnacji z udziału w szkoleniu można dokonać wyłącznie w formie pisemnej (e-mail, fax, poczta), najpóźniej 7 dni roboczych przed szkoleniem. W przypadku otrzymania rezygnacji przez organizatora później niż na 7 dni roboczych przed dniem szkolenia lub niezgłoszenia się uczestnika na szkolenie zgłaszający zostanie obciążony pełnymi kosztami uczestnictwa, wynikającymi z przesłanej karty zgłoszenia, na podstawie wystawionej faktury VAT. Niedokonanie wpłaty nie jest jednoznaczne z rezygnacją z udziału w szkoleniu.

Przesłanie zgłoszenia i podanie danych osobowych jest dobrowolne. Niepodanie wymaganych danych uniemożliwi realizację umowy/zamówienia. Informujemy, że Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celach marketingu produktów i usług własnych Presscom Sp. z o.o. Administratorem danych osobowych będzie Presscom Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, numer KRS 0000173413. Dane osobowe nie będą przekazywane podmiotom trzecim bez prawidłowej podstawy prawnej. W szczególności mają Państwo prawo do sprzeciwu wobec przetwarzania w celach marketingowych, a także żądania od Presscom Sp. z o.o. dostępu do swoich danych osobowych oraz ich sprostowania lub usunięcia. W sprawach z zakresu ochrony danych osobowych możliwy jest kontakt z do@presscom.pl. Pełna treść klauzuli informacyjnej dostępna jest na stronie internetowej: <https://presscom.pl/do>.

\_\_\_\_\_  
Data, pieczęćka, podpis