OKRĘGOWA IZBA RADCÓW PRAWNYCH W KRAKOWIE

ul. Francesco Nullo 8/4 31-543 Krakow
Email: biuro@oirp.krakow.pl, tel. 12 410 84 00

25.11.2016 obowiązuje od

Szkolenie "Praca z tak zwanym trudnym klientem" - Kraków, 7.12.2016 r.

Komisja d/s promocji i rozwoju zawodowego Rady OIRP w Krakowie informuje:

w dniu 7 grudnia 2016 r. (środa) od godz. 17:00 do 20:00
w sali wykładowej na I piętrze budynku siedziby OIRP przy ul. Francesco Nullo 8/4 w Krakowie

odbędzie się wykład

„PRACA Z TAK ZWANYM TRUDNYM KLIENTEM”

Plan szkolenia

1. Profil klienta instytucji pomocowych, kancelarii prawnych i punktów świadczących pomoc prawną w Polsce.
2. Kim jest tzw. trudny klient? Charakterystyki różnych typów zachowań trudnych klientów.
3. Co to jest agresja? Jak radzić sobie z agresywnym klientem? Słowne i bezsłowne techniki przeciwdziałające pobudzeniu i agresji.
4. Co to jest aktywne słuchanie? Bariery utrudniające aktywne słuchanie.
5. Techniki aktywnego słuchania.
6. Elementy komunikacji niewerbalnej i ich znaczenie w pracy z trudnym klientem.
7. Skąd się biorą postawy roszczeniowe? Jak sobie radzić z klientem roszczeniowym?
8. Jak modyfikować własne zachowania? Kilka uwag o asertywności.

Szkolenie poprowadzi **dr Małgorzata Leśniak** – dr socjologii, kierownik Zakładu Problemów Społecznych i Resocjalizacji na Wydziale Psychologii i Nauk Humanistycznych Krakowskiej Akademii im. Andrzeja Frycza Modrzewskiego. Mediator sądowy. Wykładowca i egzaminator państwowy z zakresu organizacji pomocy społecznej, juror ogólnopolskiego konkursu na najlepszy w Polsce program resocjalizacyjny organizowanego przez Centralny Zarząd Służby Więziennej Ministerstwa Sprawiedliwości. Szkoli między innymi policjantów, funkcjonariuszy służby więziennej, pracowników socjalnych, a także przedstawicieli mniejszości etnicznych. Członek Zarządu Głównego Polskiego Towarzystwa Higieny Psychicznej.

Uprzejmie prosimy Koleżanki i Kolegów do zgłaszania udziału w szkoleniu na adres skrzynki e-mailowej: **trudnyklient@oirp.krakow.pl**

Ilość miejsc jest ograniczona, a o udziale decyduje kolejność zgłoszeń, przy czym pierwszeństwo udziału w szkoleniu przyznane zostanie radcom prawnym wyznaczonym do udzielania nieodpłatnej pomocy prawnej
(w zgłoszeniu prosimy o podanie numeru wpisu na listę radców prawnych a także informacji o wyznaczeniu do świadczenia ww. pomocy prawnej).

W razie rezygnacji z uczestnictwa w szkoleniu prosimy o niezwłoczną informację na podany wyżej adres e-mailowy, aby umożliwić osobom wpisanym na listę rezerwową możliwość wzięcia udziału w szkoleniu.

Uczestnicy szkolenia otrzymają 8 punktów szkoleniowych.