Centrum Kształcenia IDEA sp. z o.o.
ul. Wierzbowa 6, 83-031 Cieplewo
NIP: 6040252001, KRS: 0001118331
tel. 508 292 528, www.centrumidea.pl

Radzenie sobie z presją, roszczeniowością i zachowaniami agresywnymi studentów

Data szkolenia:	8 grudnia 2026 r.
Godziny szkolenia:	09:00–14:30
Tryb:	ONLINE (platforma clickmeeting)
Cena netto:	597,00 zł + VAT 23% (zw. z podatku VAT w przypadku gdy szkolenie finansowane będzie ze środków publicznych)

PROGRAM SZKOLENIA

Celem szkolenia jest rozwijanie umiejętności profesjonalnej obsługi klientów/studentów w trudnych sytuacjach.

Program szkolenia:

1. Zapobieganie trudnym sytuacjom, czyli sposoby sprawnej obsługi głównych typów klientów/studentów.
   - Klient zorientowany na relację.
   - Klient zorientowany na informację.
   - Klient zorientowany na ekspresję.
   - Klient zorientowany na zadanie.
   - Jak rozpoznać typ klienta i jak z nim postępować.
2. Efektywne radzenie sobie z presją, roszczeniowością i emocjami klienta agresywnego.
   - 3 sposoby na zareagowanie w sytuacji agresywnego zachowania studenta/klienta (technika reagowania tylko na formę przekazu, technika zamorzenia gniewu głodem, technika zaskoczenia).
   - Dostosowanie techniki do sytuacji i typu osobowości.
   - Cykl energetyczny agresji.
3. Sztuka odmawiania studentom/klientom – jak radzić sobie z presją i roszczeniowością.
   - Procedura asertywnej odmowy i argumentacji dostosowana do typu osobowości studenta.
   - Kluczowe słowa w odmawianiu.
   - Jak odmawiać łagodnie i stanowczo.
   - Radzenie sobie z presją i roszczeniowością.
   - Analiza najczęściej popełnianych błędów w odmawianiu
4. Techniki radzenia sobie z własnymi emocjami w trudnej sytuacji.
   - Jak zapanować nad swoimi emocjami – techniki możliwe do zastosowania podczas trudnej sytuacji oraz bezpośrednio po niej.
   - Jak szybko wrócić do równowagi po trudnej sytuacji.
   - Strategie pomagające i strategie utrudniające poradzenie sobie z silnymi emocjami.

Prelegent:

Beata Janiczek-Krotowska - psycholog, certyfikowany trener (I i II stopnia), certyfikowany International Coach ICC, certyfikowany konsultant Extended DISC, certyfikowany konsultant ds. radzenia sobie z kryzysem.

Posiada ponad 20 letnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń dla uczelni i biznesu (ponad 2100 dni szkoleniowych) m.in. dla Politechniki Warszawskiej, Uniwersytetu Jagiellońskiego, Collegium Medicum UJ, Uniwersytetu Medycznego w Łodzi, Politechniki Łódzkiej, Uniwersytetu Łódzkiego, Politechniki Wrocławskiej, Warszawskiego Uniwersytetu Medycznego, Uniwersytetu im. Adama Mickiewicza w Poznaniu, Uniwersytetu Ekonomicznego w Poznaniu, Politechniki Gdańskiej, Politechniki Krakowskiej, Politechniki Poznańskiej, Polsko-Japońskiej Akademii Technik Komputerowych w Warszawie, Uniwersytetu WSB Merito.

Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu kompetencji miękkich i menedżerskich (m.in. komunikacja międzypokoleniowa, komunikacja międzykulturowa, radzenie sobie ze stresem w sytuacjach zawodowych, profilaktyka wypalenia zawodowego, komunikacja asertywna, budowanie równowagi pomiędzy życiem zawodowym a osobistym, budowanie autorytetu lidera, delegowanie, motywowanie pozafinansowe, komunikacja w zespole, wystąpienia publiczne, zarządzanie czasem). Ponadto prowadzi szkolenia z zakresu komunikacji, współpracy i wspierania osób ze szczególnymi potrzebami – osoby z ADHD, osoby ze spektrum autyzmu, osoby neuroróżnorodne, osoby w kryzysie zdrowia psychicznego, osoby z zaburzeniami psychicznymi.

Co zapewniamy:

- materiały szkoleniowe w formie elektronicznej
- certyfikaty w formie elektronicznej / papierowe (zalaminowane) na życzenie
- wsparcie techniczne podczas trwania szkolenia
- wyspecjalizowaną kadrę
- liczebność grupy dostosowaną do specyfiki tematu szkolenia
- możliwość zadawania pytań w trakcie szkolenia za pośrednictwem chatu lub połączenia video

---

Program szkolenia pobrany z www.centrumidea.pl stanowi utwór chroniony prawem autorskim. Powielanie, rozpowszechnianie oraz wykorzystywanie jego treści bez zgody uprawnionych jest niedozwolone.