



1. Informacja nt. Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej (FRDL) została współzałożona w 1989 r. przez autora I reformy samorządowej prof. Jerzego Regulskiego w celu wspierania realizacji reformy administracyjnej kraju oraz rozwoju samorządności wspólnot lokalnych. **Obecnie Fundacja to największa pozarządowa organizacja szkoleniowo-doradcza, wspierająca rozwój samorządności w Polsce.**

FRDL jest ogólnopolską organizacją sieciową zbudowaną z regionalnych ośrodków szkoleniowo-doradczych z filiami na terenie całego kraju i koordynującego jej pracę Biura Zarządu w Warszawie. **FRDL Centrum Mazowsze wspiera mazowieckie samorządy oferując im szeroki zakres usług szkoleniowych, doradczych i konsultingowych. Swoją działalność FRDL Centrum Mazowsze adresuje nie tylko do przedstawicieli samorządów terytorialnych i administracji rządowej, ale także do przedstawicieli sektora organizacji pozarządowych, przedsiębiorców, przedstawicieli oświaty i młodzieży oraz do społeczności lokalnych.**

Przeszkoliliśmy już ponad 1 510 000 osób, zorganizowaliśmy 74 000 szkoleń oraz 580 konferencji i seminariów, zrealizowaliśmy ponad 800 projektów. Założyliśmy także przeszło 60 klubów i forów branżowych pracowników samorządowych i przedstawicieli władz lokalnych, działających przy FRDL.

Realizując swoją misję Fundacja prowadzi działania na rzecz budowy więzi lokalnych i rozwoju kapitału społecznego wspólnot lokalnych. **Wspiera przez szkolenia i doradztwo rozwój instytucji publicznych** – samorządowych i rządowych. **Bada jakość usług publicznych i prowadzi projekty na rzecz podnoszenia poziomu oraz efektywności tych usług.** Od 1992 roku FRDL prowadzi także programy pomocowe i organizuje wizyty studyjne np. dla przedstawicieli z krajów bałkańskich, Ukrainy, Białorusi, Gruzji, Birmy.

W trakcie 27 lat swojej działalności Fundacja zdobyła szerokie doświadczenie w prowadzeniu działalności szkoleniowej i doradczej, przygotowywaniu i pomocy we wdrażaniu gminnych i powiatowych strategii rozwoju lokalnego oraz w zarządzaniu projektami szkoleniowymi, infrastrukturalnymi i społecznymi.

2. Oferta organizacji szkolenia

Warszawa, 2019 r.

Szanowni Państwo,

W nawiązaniu do Państwa zapytania **Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej Centrum Mazowsze** przedstawia ofertę organizacji szkolenia nt.: „**Komunikacja z pacjentem. Jak radzić sobie z trudnym pacjentem, rozwiązywanie konfliktów i sporów. Asertywność w życiu zawodowym i prywatnym.**” przygotowaną dla pracowników Państwa Instytucji.

Z poważaniem

Łukasz Długolecki

Specjalista ds. szkoleń

tel. (22) 351 93 08

e-mail: lukasz.dlugolecki@frdl.org.pl

Czas trwania szkoleń:	1 dzień, 7 godzin szkoleniowych, godz. 10:00-15:00
Metodyka:	Sesja wykładowa wspomagana prezentacją multimedialną z elementami warsztatów.
Proponowane terminy realizacji:	Do ustalenia
Miejsce realizacji:	Siedziba Zamawiającego
Szacunkowy koszt szkolenia przy grupie około 20 osób:	3 200 zł netto

2.1. Prowadzący:

Prowadzący: Trener Rozwoju Osobistego, Coach. Ukończył kilka kursów trenerskich w Polsce, Stanach Zjednoczonych i Wielkiej Brytanii. Uzyskał między innymi dyplom trenerski w dziedzinie Transforming Communication – komunikacji biznesowej i interpersonalnej. Trener NLP z Society of NLP, studiował tę metodę bezpośrednio u jej twórcy - Richarda Bandlera przechodząc ścieżkę od podstaw po dyplom trenerski. Nieustannie rozwijając swoje umiejętności uczestniczy w John Maxwell University doskonaląc swój warsztat trenerski. Członek JMT, największej na świecie organizacji zrzeszających trenerów umiejętności liderkich. Przeprowadził kilka tysięcy godzin szkoleniowych w ciągu ostatnich 10 lat. W pracy indywidualnej pracował z osobami z pierwszych stron gazet. Warsztat prowadzony przez Andrzeja Maciejewskiego jest zawsze pełen praktycznych zajęć. Uczestnicy dostają wiedzę, która natychmiast sprawdzana jest w praktyce.

2.2. Program szkolenia:

Komunikacja z pacjentem. Jak radzić sobie z trudnym pacjentem, rozwiązywanie konfliktów i sporów. Asertywność w życiu zawodowym i prywatnym.

Cele:

- Rozpoznanie potrzeb trudnego pacjenta.
- Umiejętność radzenia sobie z roszczeniami pacjenta.
- Pacjent agresywny, jak sobie radzić.
- Postawa wobec pacjenta, komunikacja, mowa ciała.
- Poznanie właściwych reakcji na trudnego pacjenta.

Adresaci: Pracownicy ośrodków ochrony zdrowia mający bezpośredni kontakt z pacjentami.

Program:

1. Kim jest roszczeniowy pacjent i z czym do nas przychodzi.
2. W jaki sposób myśli pacjent, czego oczekuje.
3. Możliwe reakcje na trudne sytuacje, w jaki sposób pacjent je odbiera.
4. Radzenie sobie ze stresem.

5. Rama Problemu i Rama Rozwiązania.
6. Metoda dwóch kroków.
7. Aktywne słuchanie.
8. Co to znaczy być asertywnym?
9. Test asertywności.
10. Asertywność a agresja. Rozróżnianie granic.
11. Techniki asertywności. Praktyka.
12. Komunikat „ja”.
13. Kiedy warto być asertywnym?
14. Techniki w życiu zawodowym i prywatnym.
15. Równowaga pomiędzy życiem zawodowym a prywatnym.
16. Asertywność a rozwój osobisty.
17. Odpowiedź na agresję.

Dlaczego warto?

Asertywność to nie tylko umiejętność odmawiania. To przede wszystkim poszanowanie swoich i cudzych praw. To zwiększenie pewności siebie przy jednoczesnym budowaniu autorytetu (także wobec klienta) i dobrej atmosfery w zespole. Uczestnicy tego szkolenia dowiedzą się jak być asertywnym i dlaczego jest to kluczowe w działaniu każdego pracownika. Uczymy poprzez praktykę, pod czujnym okiem doświadczonego trenera. Po dwóch dniach tego warsztatu, pełnego praktycznych ćwiczeń i omawiania teorii do niezbędnego minimum, uczestnicy zauważą natychmiastowy postęp i zmianę. Swoje nowe umiejętności zastosują w codziennej pracy, jak i życiu prywatnym, co spowoduje, zgodnie z ideą work-life balance, większe zadowolenie z wykonywanej pracy.