

# Administracja samorządowa

## **Tematy szkoleń:**

1. Komunikacja interpersonalna.
2. Trening asertywności.
3. Język perswazji, obrona i stosowanie.
4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.
5. Profesjonalna prezentacja i wystąpienia publiczne.
6. Pierwsza pomoc.
7. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
9. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.
10. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.
11. Bezpieczeństwo personelu i osób korzystających z pływalni miejskiej.

## **Opis szkoleń:**

### **1. Komunikacja interpersonalna.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu pracy zawodowej oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

#### Proponowane bloki zajęć:

##### Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

##### Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP

- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji
- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

Część III

Obrona przed manipulacją

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

## **2. Trening asertywności.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu się oraz poprawa w efektywności pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,
- Obrona własnego „Ja”,
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodyfikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,
- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

## **3. Język perswazji, obrona i stosowanie.**

**Cel szkolenia:**

Praktyczne wykorzystanie struktur językowych opisywanych i wykorzystywanych w nurcie Programowania Neurolingwistycznego.

Proponowane tematy zajęć:

- Rozpoznawanie preferowanych modalności sensorycznych u siebie i rozmówcy,
- Rozróżnianie struktur wprowadzających i wiodących,
- Dopasowanie predykatów do rozmówcy,
- Metamodel i pytania metamodelu,
- Praktyczne zastosowanie pytań metamodelu w życiu codziennym,
- Miltonmodel i jego struktury językowe,
- Praktyczne zastosowanie Miltonmodelu w życiu codziennym,
- Struktury językowe nazywane „językiem perswazji”,

- Język perswazji w praktyce,

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

**4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem, zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,
- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

**5. Profesjonalna prezentacja i wystąpienia publiczne.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności prezentowania materiałów handlowych oraz umiejętności wystąpień publicznych.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp teoretyczny, czyli korzyści poprawnej prezentacji i budowania wizerunku wystąpień publicznych,
- Prezenter, czyli przełamujemy bariery komunikacyjne,
- Audytorium, czyli o wywieraniu wpływu,
- Komunikacja – warsztat mówcy publicznego:
  - Forma,
  - Treści,
  - Miejsce,
- Narzędzia (w tym tworzenie prezentacji multimedialnych),

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

**6. Pierwsza pomoc.**

**Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez

przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

**7. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników administracyjno - biurowych.

**8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników administracyjno - biurowych.

**9. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami.

**10. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z tematami powyższymi. Orzecnictwem oraz interpretacją prawną za powyższych tematów.

Prawo pracy:

- rodzaje umów o pracę,
- nawiązanie i rozwiązanie umowy o pracę,
- prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika,
- wynagrodzenie za pracę,
- czas pracy,
- urlopy,
- odpowiedzialność materialna pracowników,
- uprawnienia pracownicze związane z rodzicielstwem,

Prawo cywilne:

- prawo spadkowe,
- zobowiązania,
- umowy cywilnoprawne,
- prawo rzeczowe ( własność, posiadanie, służebności, zasiedzenie, ochrona własności),

#### Postępowanie cywilne:

- pisma procesowe ( pozwy, zażalenia, apelacje),
- postępowanie przed sądem cywilnym,
- postępowanie przed sądem pracy,
- postępowanie przed sądem gospodarczym,

#### Ochrona danych osobowych:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

#### **Adresaci:**

Pracodawcy, osoby kierujące pracownikami, pracownicy działów kadrowych i personalnych, pracownicy administracji samorządowej oraz rządowej.

#### **Uwaga:**

Powyższe zagadnienia mogą być poruszane zarówno podczas jednego szkolenia (ogólnie) jak i na osobnych szkoleniach (bardziej szczegółowo).

### **11. Bezpieczeństwo personelu i osób korzystających z pływalni miejskiej.**

#### **Cel szkolenia:**

Nabywanie umiejętności prawidłowego wykonywania zadań związanych z zapewnieniem bezpieczeństwa i porządku na terenie pływalni miejskiej, ze szczególnym uwzględnieniem prawidłowego sporządzenia „Regulaminu Pływalni Miejskiej” i egzekwowania jego postanowień. Zapoznanie z okolicznościami wyłączającymi odpowiedzialność karną: obrona konieczna, stan wyższej konieczności.

#### **Adresaci:**

Kierownicy i personel pływalni miejskich.

### **12. Bezpieczna kobieta.**

#### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestniczek szkolenia z podstawowymi zasadami i technikami samoobrony oraz kształtowanie umiejętności fizycznych w tym zakresie. Zapoznanie z okolicznościami wyłączającymi odpowiedzialność karną tj. obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie. Charakterystyka zjawiska przemocy w rodzinie (fizyczna, psychiczna, materialna, seksualna) ze szczególnym uwzględnieniem możliwości przeciwdziałania (w tym rola Policji, procedura „Niebieskich kart”, rola podmiotów środowiska lokalnego) i wskazanie algorytmu postępowania osoby uwikłanej w przemoc w rodzinie.

#### **Adresaci:**

Uczestniczki programu „Bezpieczna kobieta”.

**Apteki**

## **Tematy szkoleń:**

1. Zasady postępowania personelu aptek w sytuacjach zagrożenia.
2. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.
3. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
4. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.

## **Opisy szkoleń:**

### **1. Zasady postępowania personelu aptek w sytuacjach zagrożenia..**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności właściwego postępowania w sytuacjach awaryjnych mogących nastąpić w aptece.

#### Proponowane tematy zajęć:

- Podrobione lub przerobione recepty.
- Napad, kradzież, włamanie, groźby karalne – procedury postępowania w powyższych sytuacjach.
- Rozpoznawanie osób uzależnionych od leków i innych środków psychoaktywnych.
- Komunikacja interpersonalna – asertywność.
- inne w zależności od potrzeb.

#### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do właścicieli oraz pracowników aptek.

### **2. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.**

#### **Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

#### Proponowane tematy zajęć: (z programu szkolenia 5 godzinnego):

- Aspekty prawne udzielania pierwszej pomocy, motywacja do czynności ratowniczych
- Triada przeżycia – elementy anatomii człowieka
- Bezpieczeństwo ratownika
- Stany zagrożenia życia
- Resuscytacja Krążeniowo – Oddechowa
- Wstrząs
- Uszkodzenie naczyń krwionośnych
- Uszkodzenie kończyn, obrażenia kręgosłupa
- Atak serca, cukrzyca, atak drgawek
- Apteczka pierwszej pomocy
- Wzywanie pomocy

Prowadzimy również, kursy i szkolenia z powyższego zakresu w szerszym wymiarze 7 godz., 12 godz. 16 godz. 24 godz. 40 godz.

#### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do właścicieli oraz pracowników aptek.

### **3. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; nauczycieli, wychowawców we wszystkich typach szkół i placówek oświatowych; pracowników administracyjno – biurowych i innych osób z obsługi szkół i placówek.

### **4. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do wszystkich pracowników placówek oświatowych.

### **5. Szkolenia w przygotowaniu:**

- Samoobrona dla kobiet.

**Budownictwo**

## **Tematy szkoleń:**

1. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
2. Pierwsza pomoc.
3. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
4. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
5. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych
6. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.

## **Opis szkoleń:**

### **1. Zarządzanie zasobami ludzkimi.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem problematyki pełnienia funkcji kierowniczych i rozwiązywania konfliktów.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do kadry kierowniczej średniego i wyższego szczebla (menedżerowie, kadra kierownicza oraz dyrektorzy).

### **2. Pierwsza pomoc.**

#### **Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do osób kierujących pracownikami oraz do osób odpowiedzialnych za udzielanie pierwszej pomocy na budowie lub innym miejscu pracy firmy budowlano - remontowych.

### **3. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

#### **Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych; pracowników administracyjno - biurowych.

### **4. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

#### **Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych; pracowników administracyjno -



biurowych.

### **5. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

#### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami.

### **6. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.**

#### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z tematami powyższymi. Orzecnictwem oraz interpretacją prawną za powyższych tematów.

#### Prawo pracy:

- rodzaje umów o pracę,
- nawiązanie i rozwiązanie umowy o pracę,
- prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika,
- wynagrodzenie za pracę,
- czas pracy,
- urlopy,
- odpowiedzialność materialna pracowników,
- uprawnienia pracownicze związane z rodzicielstwem,

#### Prawo cywilne:

- prawo spadkowe,
- zobowiązania,
- umowy cywilnoprawne,
- prawo rzeczowe ( własność, posiadanie, służebności, zasiedzenie, ochrona własności),

#### Postępowanie cywilne:

- pisma procesowe ( pozwы, zażalenia, apelacje),
- postępowanie przed sądem cywilnym,
- postępowanie przed sądem pracy,
- postępowanie przed sądem gospodarczym,

#### Ochrona danych osobowych:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

#### **Adresaci:**

Pracodawcy, osoby kierujące pracownikami, pracownicy działów kadrowych i personalnych.

#### **Uwaga:**

Powyższe zagadnienia mogą być poruszane zarówno podczas jednego szkolenia (ogólnie) jak i na osobnych szkoleniach (bardziej szczegółowo).

## Finanse

### **Tematy szkoleń:**

1. Bezpieczny bank/kantor – klienci potencjalnie niebezpieczni.

str. 10

2. Procedury bezpieczeństwa w banku - zagrożenia wewnętrzne, zewnętrzne.
3. Szkolenie konwojentów i kierowców samochodów przystosowanych do przewozu wartości pieniężnych i samochodów specjalnych (bankowozów).
4. Komunikacja interpersonalna.
5. Trening asertywności.
6. Język perswazji, obrona i stosowanie.
7. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.
8. Pierwsza pomoc.
9. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
10. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
11. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.
12. Ochrona danych osobowych.
13. Doskonalenie umiejętności komputerowych

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Bezpieczny bank/kantor – klienci potencjalnie niebezpieczni.**

##### **Cel 1 szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności rozpoznawania działań przestępców specjalizujących się w przestępstwach przeciwko mieniu oraz przestępstwach gospodarczych w szerokim zakresie; zapoznanie uczestników z procedurami bezpieczeństwa, sprawdzania wiarygodności klientów, rozpoznawanie podrobionych i przerobionych dokumentów.

##### **Cel 2 szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z pojęciami prawnymi i społecznym obowiązkiem zawiadomienia o przestępstwie, obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie, charakterystyka działań sprawców napadów, prewencja kryminalna, współpraca z organami wymiaru sprawiedliwości, prawa i obowiązki świadka (ochrona danych osobowych, zasady składania zeznań).

##### **Adresaci:**

Pracownicy banków oraz kantorów.

#### **2. Procedury bezpieczeństwa w banku - zagrożenia wewnętrzne, zewnętrzne.**

##### **Cel szkolenia:**

Opracowanie i wdrożenie w banku procedur bezpieczeństwa, które mają uchronić przed utratą danych poufnych, tajnych oraz tajemnic banku, jego klientów oraz zasobności ich kont. Sprawdzenie procedur ochrony fizycznej obiektu, wskazaniu "niedoskonałości" w

zabezpieczeniach.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do osób kierujących pracownikami, osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo w banku oraz do wszystkich pracowników banku.

**3. Szkolenie konwojentów i kierowców samochodów przystosowanych do przewozu wartości pieniężnych i samochodów specjalnych (bankowozów).**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenia zawodowe dla pracowników ochrony wykonujących konwoje wartości pieniężnych, przygotowujące do prawidłowego wykonywania zadań służbowych także w sytuacji zagrożenia.

Proponowane tematy szkoleniowe:

- zasady bezpieczeństwa w ruchu drogowym (w tym algorytmy postępowania w czasie kontroli drogowej, kolizji i wypadku.)
- charakterystyka zagrożeń bezpieczeństwa konwojów.
- taktyczne aspekty wykonywania konwoju wartości pieniężnych (w tym szyki i kolumny eskortowe – konwojowe, zasady jazdy defensywnej i ofensywnej z uwzględnieniem taranowania).
- zagadnienia prawne – ogólne wiadomości o przestępstwie i wykroczeniu, okoliczności wyłączające odpowiedzialność karną (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w ramach uprawnień i obowiązków, działanie w błędzie), ujęcie sprawcy przestępstwa lub wykroczenia.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do konwojentów i kierowców pojazdów przystosowanych do przewozu wartości pieniężnych oraz pojazdów specjalnych (bankowozów) instytucji finansowych posiadających wewnętrzne służby ochrony.

**4. Komunikacja interpersonalna.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu pracy zawodowej oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Proponowane bloki zajęć:

Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP
- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji

- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

Część III

Obrona przed manipulacją

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

## **5. Trening asertywności.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu się oraz poprawa w efektywności pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,
- Obrona własnego „Ja”,
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodyfikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,
- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

**Adresaci:**

Pracownicy banków oraz kantorów.

## **6. Język perswazji, obrona i stosowanie.**

**Cel szkolenia:**

Praktyczne wykorzystanie struktur językowych opisywanych i wykorzystywanych w nurcie Programowania Neurolingwistycznego.

Proponowane tematy zajęć:

- Rozpoznawanie preferowanych modalności sensorycznych u siebie i rozmówcy,
- Rozróżnianie struktur wprowadzających i wiodących,
- Dopasowanie predykatów do rozmówcy,
- Metamodel i pytania metamodelu,
- Praktyczne zastosowanie pytań metamodelu w życiu codziennym,
- Miltonmodel i jego struktury językowe,
- Praktyczne zastosowanie Miltonmodelu w życiu codziennym,
- Struktury językowe nazywane „językiem perswazji”,
- Język perswazji w praktyce,

**Adresaci:**

Pracownicy banków oraz kantorów.

**7. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.****Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem, zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,
- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

**Adresaci:**

Pracownicy banków oraz kantorów.

**8. Pierwsza pomoc.****Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez ćwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Pracownicy banków oraz kantorów.

**9. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.****Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników banków oraz kantorów, pracowników administracyjno - biurowych.

**10. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.****Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników banków oraz kantorów, pracowników administracyjno - biurowych.

## **11. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami.

## **12. Ochrona danych osobowych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z zagadnieniem ochrony danych osobowych, orzecznictwem oraz interpretacją prawną za powyższego zakresu.

### Proponowane tematy:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników banków oraz kantorów.

## **Firmy produkcyjne**

### **Tematy szkoleń:**

1. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
2. Organizowanie doskonalenia zawodowego.
3. Komunikacja interpersonalna.

4. Pierwsza pomoc.
5. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
6. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
7. Procedury bezpieczeństwa w firmie - zagrożenia wewnętrzne, zewnętrzne.
8. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych
9. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.
10. Doskonalenie umiejętności komputerowych.

### **Opisy szkoleń:**

#### **1. Zarządzanie zasobami ludzkimi.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem problematyki pełnienia funkcji kierowniczych i rozwiązywania konfliktów.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do kadry kierowniczej średniego i wyższego szczebla (menedżerowie, kadra kierownicza oraz dyrektorzy).

#### **2. Organizowanie doskonalenia zawodowego.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu organizowania doskonalenia zawodowego dla pracowników, ze szczególnym uwzględnieniem identyfikacji potrzeb szkoleniowych (IPS), rozpoznania i analizy potrzeb szkoleniowych (RAPS), planowania i programowania szkoleń oraz doboru uczestników i osób prowadzących szkolenie.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do kadry działów personalnych oraz osób odpowiedzialnych za szkolenia w firmie.

#### **3. Komunikacja interpersonalna.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu czynności związanych z przewodzeniem zespołami ludzkimi oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest dla osób kierujących pracownikami oraz dla osób z działów sprzedaży, serwisowania oraz obsługi klienta.

#### **4. Pierwsza pomoc.**

##### **Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie



jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do osób kierujących pracownikami oraz do osób odpowiedzialnych za udzielanie pierwszej pomocy w zakładzie pracy.

**5. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych; pracowników administracyjno - biurowych.

**6. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników zatrudnionych na stanowiskach robotniczych; pracowników administracyjno - biurowych.

**7. Procedury bezpieczeństwa w firmie - zagrożenia wewnętrzne, zewnętrzne.**

**Cel szkolenia:**

Opracowanie i wdrożenie w firmie procedur bezpieczeństwa, które mają uchronić przed utratą danych poufnych, tajnych oraz tajemnic firmy w tym bazy danych klientów i wielkości kontraktów zawartych z klientami. Sprawdzeniem procedur ochrony fizycznej obiektu, wskazaniu "niedoskonałości" w zabezpieczeniach.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami oraz osób odpowiedzialnych za bezpieczeństwo w firmie.

**8. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami.

**9. Prawo pracy, prawo cywilne, postępowanie cywilne, ochrona danych osobowych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z tematami powyższymi. Orzecnictwem oraz interpretacją prawną za powyższych tematów.

Prawo pracy:

- rodzaje umów o pracę,
- nawiązanie i rozwiązanie umowy o pracę,
- prawa i obowiązki pracodawcy i pracownika,

- wynagrodzenie za pracę,
- czas pracy,
- urlopy,
- odpowiedzialność materialna pracowników,
- uprawnienia pracownicze związane z rodzicielstwem,

#### Prawo cywilne:

- prawo spadkowe,
- zobowiązania,
- umowy cywilnoprawne,
- prawo rzeczowe ( własność, posiadanie, służebności, zasiedzenie, ochrona własności),

#### Postępowanie cywilne:

- pisma procesowe ( pozw, zażalenie, apelacja),
- postępowanie przed sądem cywilnym,
- postępowanie przed sądem pracy,
- postępowanie przed sądem gospodarczym,

#### Ochrona danych osobowych:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

#### **Adresaci:**

Pracodawcy, osoby kierujące pracownikami, pracownicy działów kadrowych i personalnych.

#### **Uwaga:**

Powyższe zagadnienia mogą być poruszane zarówno podczas jednego szkolenia (ogólnie) jak i na osobnych szkoleniach (bardziej szczegółowo).

## **Gastronomia i turystyka**

#### **Tematy szkoleń:**

1. Komunikacja interpersonalna.
2. Trening asertywności.
3. Język perswazji, obrona i stosowanie.
4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.

5. Pierwsza pomoc.
6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
7. Podstawy HCCP
8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
9. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.
10. Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych.
11. Ochrona danych osobowych.

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Komunikacja interpersonalna.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu pracy zawodowej oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Proponowane bloki zajęć:

##### Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

##### Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP
- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji
- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

##### Część III

Obrona przed manipulacją

##### **Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej;

#### **2. Trening asertywności.**

##### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu

się oraz poprawa w efektywności pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,
- Obrona własnego „Ja”,
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodifikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,
- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

**Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej;

**3. Język perswazji, obrona i stosowanie.**

**Cel szkolenia:**

Praktyczne wykorzystanie struktur językowych opisywanych i wykorzystywanych w nurcie Programowania Neurolingwistycznego.

Proponowane tematy zajęć:

- Rozpoznawanie preferowanych modalności sensorycznych u siebie i rozmówcy,
- Rozróżnianie struktur wprowadzających i wiodących,
- Dopasowanie predykatów do rozmówcy,
- Metamodel i pytania metamodelu,
- Praktyczne zastosowanie pytań metamodelu w życiu codziennym,
- Miltonmodel i jego struktury językowe,
- Praktyczne zastosowanie Miltonmodelu w życiu codziennym,
- Struktury językowe nazywane „językiem perswazji”,
- Język perswazji w praktyce,

**Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej;

**4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem,

zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,
- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

**Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej;

**5. Pierwsza pomoc.**

**Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej; piloci wycieczek.

**6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Pracodawcy, osoby kierujące pracownikami; pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej; pracownicy administracyjno – biurowi,

**7. Podstawy HCCP**

**Cel szkolenia:**

Prezentacja podstawowych procedur HCCP (w tym księga jakości), specyfikacja procedur HCCP, dla placówek żywienia zbiorowego.

**Adresaci:**

Osoby odpowiedzialne w punktach małej gastronomii oraz w punktach żywienia zbiorowego za procedury HCCP.

## **8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

### **Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

### **Adresaci:**

Pracownicy restauracji, zajazdów, barów, pubów; pracownicy hoteli, moteli, pensjonatów, schronisk itp., pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży; pracownicy punktów informacji turystycznej;

## **9. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

### **Adresaci:**

Pracodawcy, osoby kierujące pracownikami,

## **10. Zasady postępowania w sytuacjach kryzysowych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z algorytmami postępowania w przypadku zaistnienia samobójstwa, kradzieży, włamania, gróźb karalnych, zakłócenia spokoju i porządku publicznego, informacji o podłożonym ładunku wybuchowym lub znalezienia przedmiotu mogącego stwarzać takie zagrożenie. Przypomnienie i omówienie istoty społecznego i prawnego obowiązku zawiadomienia o przestępstwie, zasad obrony koniecznej i stanu wyższej konieczności oraz działania w błędzie.

### **Adresaci:**

Personel lokali gastronomicznych oraz hoteli, moteli, domów wczasowych, pensjonatów.

## **11. Ochrona danych osobowych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z zagadnieniem ochrony danych osobowych, orzecnictwem oraz interpretacją prawną za powyższego zakresu.

### Proponowane tematy:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

### **Adresaci:**

Pracownicy recepcji hotelowych; pracownicy biur podróży

## Placówki oświatowe

### **Tematy szkoleń:**

1. Ochrona prawna i odpowiedzialność dyscyplinarna nauczyciela oraz algorytmy postępowania w sytuacjach kryzysowych mogących mieć miejsce w placówce oświatowej.
2. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem pedofilii.
3. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie przemocy w rodzinie.
4. Uzależnienia wśród dzieci i młodzieży – sposoby przeciwdziałania.
5. Wypadki wśród dzieci i młodzieży – pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.

6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.

7. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Ochrona prawna i odpowiedzialność dyscyplinarna nauczyciela oraz algorytmy postępowania w sytuacjach kryzysowych mogących mieć miejsce w placówce oświatowej.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie korzystania z ochrony prawnej przysługującej funkcjonariuszom publicznym, przypomnienia zasad odpowiedzialności dyscyplinarnej, oraz wskazania algorytmów postępowania w sytuacjach kryzysowych mogących wystąpić w placówce oświatowej.

##### Proponowane tematy szkolenia:

- Status prawny nauczyciela.
- Ochrona prawna funkcjonariusza publicznego.
- Okoliczności wyłączające odpowiedzialność karną (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie).
- Zasady odpowiedzialności dyscyplinarnej nauczyciela,
- Algorytmy postępowania w sytuacjach kryzysowych w szkolnej rzeczywistości:
  - Uczeń zaniedbany opiekuńczo – wychowawczo ze strony rodziców lub opiekunów.
  - Uczeń nie mający ukończonych lat 18 przejawia symptomy demoralizacji.
  - Na terenie szkoły znajduje się uczeń pod wpływem alkoholu lub narkotyków.
  - Nauczyciel znajduje na terenie szkoły substancję, która może być narkotykiem.
  - Uczeń może posiadać przy sobie narkotyki.
  - Uczeń dokonał czynu karalnego.
  - Uczeń jest ofiarą czynu karalnego, wykroczenia lub przestępstwa.
  - Ujawnienie na terenie szkoły broni, materiałów wybuchowych lub przedmiotów niebezpiecznych.

##### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli i wychowawców wszystkich typów placówek oświatowych.

#### **2. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem pedofilii.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem wykorzystywania seksualnego.

##### Proponowane tematy szkolenia:

- Przemoc psychiczna.
- Przemoc fizyczna.
- Zaniedbania opiekuńczo – wychowawcze.
- Wykorzystywanie seksualne.

##### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli i wychowawców wszystkich typów placówek



oświatowych.

### **3. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie przemocy w rodzinie.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawisku przemocy w rodzinie.

#### Proponowane tematy szkolenia:

- Charakterystyka zjawiska.
- Przemoc psychiczna.
- Przemoc fizyczna.
- Zasady odpowiedzialności karnej sprawcy przemocy.
- Procedura „Niebieskiej Karty”.
- Rola podmiotów środowiska lokalnego w zakresie udzielania pomocy i wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie.

#### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli i wychowawców wszystkich typów placówek oświatowych.

### **4. Uzależnienia wśród dzieci i młodzieży – sposoby przeciwdziałania.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawiskom uzależnień wśród dzieci i młodzieży oraz stosowania algorytmów postępowania w sytuacjach kryzysowych.

#### Proponowane tematy szkolenia:

- Zjawisko alkoholizmu i narkomanii wśród dzieci i młodzieży – charakterystyka zjawiska ze szczególnym uwzględnieniem podziału środków odurzających, pobudzających i substancji psychotropowych, zewnętrznych symptomów zażywania narkotyków, przepisów prawnych ustaw o: przeciwdziałaniu narkomanii, o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, o postępowaniu w sprawach nieletnich oraz kodeksu karnego i kodeksu postępowania karnego.
- Algorytmy postępowania nauczyciela/kuratora sądowego/pracownika socjalnego w sytuacjach związanych z przejawami alkoholizmu lub narkomanii wśród dzieci i młodzieży.

#### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli i wychowawców wszystkich typów placówek oświatowych.

### **5. Wypadki wśród dzieci i młodzieży – pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.**

#### **Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

#### Proponowane tematy szkoleń (z programu szkolenia 5 godzinnego):

- Aspekty prawne udzielania pierwszej pomocy, motywacja do czynności ratowniczych
- Triada przeżycia – elementy anatomii człowieka
- Bezpieczeństwo ratownika

- Stany zagrożenia życia
- Resuscytacja Krążeniowo – Oddechowa
- Wstrząs
- Uszkodzenie naczyń krwionośnych
- Uszkodzenie kończyn, obrażenia kręgosłupa
- Atak serca, cukrzyca, atak drgawek
- Apteczka pierwszej pomocy
- Wzywanie pomocy

Prowadzimy również, kursy i szkolenia z powyższego zakresu w szerszym wymiarze 7 godz., 12 godz. 16 godz. 24 godz. 40 godz.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do nauczycieli i wychowawców wszystkich typów placówek oświatowych oraz pracowników obsługi tych placówek.

**6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; nauczycieli, wychowawców we wszystkich typach szkół i placówek oświatowych; pracowników administracyjno – biurowych i innych osób z obsługi szkół i placówek.

**7. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do wszystkich pracowników placówek oświatowych.

## **Ośrodki pomocy społecznej**

**Tematy szkoleń:**

1. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem pedofilii.
2. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie przemocy w rodzinie.
3. Uzależnienia wśród dzieci i młodzieży – sposoby przeciwdziałania.
4. Pracownik socjalny w systemie obowiązującego prawa- ochrona prawna przewidziana dla funkcjonariusza publicznego.
5. Postępowanie z podopiecznym z problemem alkoholowym oraz z podopiecznym trudnym.
6. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.

7. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.

8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem pedofilii.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawisku krzywdzenia dzieci z uwzględnieniem wykorzystywania seksualnego.

##### Proponowane tematy zajęć:

- Przemoc psychiczna.
- Przemoc fizyczna.
- Zaniechania opiekuńczo – wychowawcze.
- Wykorzystywanie seksualne.

##### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej.

#### **2. Rozpoznawanie i przeciwdziałanie przemocy w rodzinie.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawisku przemocy w rodzinie.

##### Proponowane tematy zajęć:

- Charakterystyka zjawiska.
- Przemoc psychiczna.
- Przemoc fizyczna.
- Zasady odpowiedzialności karnej sprawcy przemocy.
- Procedura „Niebieskiej Karty”.
- Rola podmiotów środowiska lokalnego w zakresie udzielania pomocy i wsparcia ofiarom przemocy w rodzinie.

##### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej.

#### **3. Uzależnienia wśród dzieci i młodzieży – sposoby przeciwdziałania.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności w zakresie rozpoznawania i przeciwdziałania zjawiskom

uzależnień oraz stosowania algorytmów postępowania w sytuacjach kryzysowych.

Proponowane tematy zajęć:

- Zjawisko alkoholizmu i narkomanii wśród podopiecznych – charakterystyka zjawiska ze szczególnym uwzględnieniem podziału środków odurzających, pobudzających i substancji psychotropowych, zewnętrznych symptomów zażywania narkotyków, przepisów prawnych ustaw o: przeciwdziałaniu narkomanii, o wychowaniu w trzeźwości i przeciwdziałaniu alkoholizmowi, o postępowaniu w sprawach nieletnich oraz kodeksu karnego i kodeksu postępowania karnego.
- Algorytmy postępowania nauczyciela/kuratora sądowego/pracownika socjalnego w sytuacjach związanych z przejawami alkoholizmu lub narkomanii wśród dzieci i młodzieży.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej.

#### **4. Pracownik socjalny w systemie obowiązującego prawa – ochrona prawna przysługująca funkcjonariuszom publicznym.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest zapoznanie słuchaczy z zasadami korzystania z ochrony prawnej przysługującej funkcjonariuszom publicznym. Wskazanie społecznego i prawnego obowiązku o powiadomienia o przestępstwie, demoralizacji nieletnich, czynach karalnych nieletnich. Zapoznanie z prawami i obowiązkami świadka.

Proponowane tematy zajęć:

1. Ochrona prawna pracownika socjalnego – art.121 ust.2 Ustawy o Pomocy Społecznej,
2. Przestępstwa przeciwko działalności instytucji państwowych oraz samorządu terytorialnego ( w odniesieniu do pracownika socjalnego) – art.222 kk, art. 223 kk, art. 224 kk, art.226 kk,
3. Społeczny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie – art.304 kpk,
4. Prawny obowiązek zawiadomienia o przestępstwie – art.304 kpk,
5. Społeczny obowiązek zawiadomienia o demoralizacji nieletnich – art.4 u.p.n.
6. Prawny obowiązek zawiadomienia o czynach karalnych nieletnich – art.4 u. p. n.
7. Przekroczenie uprawnień przez funkcjonariusza publicznego - art.231 kk,
8. Niedopełnienie obowiązków przez funkcjonariusza publicznego – art.231 kk,
9. Prawa i obowiązki świadka wynikające z Kodeksu Postępowania Karnego
10. Przestępstwa określone w art.233 kk (składanie fałszywych zeznań),
11. Przestępstwo określone w art. 234 kk (fałszywe oskarżenie),
12. Przestępstwo określone w art. 238 kk (zawiadomienie o nie popełnionym przestępstwie),
13. Przestępstwo określone w art. 241 kk (publiczne rozpowszechnianie wiadomości z postępowania przygotowawczego),
14. Przestępstwo określone w art. 245 kk (wywieranie wpływu na świadka).

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej.

## **5. Postępowanie z podopiecznym z problemem alkoholowym oraz podopiecznym „trudnym”.**

### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest zapoznanie słuchaczy z symptomami i przebiegiem choroby alkoholowej oraz omówienie podstawowych umiejętności zawodowych niezbędnych w pracy z osobą uzależnioną od alkoholu. Wskazanie sposobów radzenia sobie ze stresem. Zapoznanie z algorytmami postępowania w sytuacjach kryzysowych oraz zasadami odpowiedzialności w przypadku niedopełnienia obowiązków.

### Proponowane tematy zajęć:

1. Choroba alkoholowa-objawy, fazy, diagnoza, pułapki psychologiczne
2. Podstawowe umiejętności zawodowe (budowanie zaufania, umiejętności negocjacyjne, unikanie ubliżania, asertywność i sprzeciw).
3. Motywowanie do zmiany ( mieszkaniec samotny, udział rodziny)
4. Kontakt z trudnym podopiecznym ( mieszkaniec z problemem alkoholowym, konfliktowy, rodzina roszczeniowa)
5. Stres i jego kontrola, radzenie sobie z własną złością i bezsilnością.
6. Sytuacje trudne, kryzysowe- prawidłowe algorytmy postępowania, (kontakt z pogotowiem ratunkowym i policją).
7. Odpowiedzialność za niedopełnienie obowiązków, zaznajomienie z aktami prawnymi.

## **6. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.**

### **Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

### Proponowane tematy zajęć (z programu szkolenia 5 godzinnego):

- Aspekty prawne udzielania pierwszej pomocy, motywacja do czynności ratowniczych
- Triada przeżycia – elementy anatomii człowieka
- Bezpieczeństwo ratownika
- Stany zagrożenia życia
- Resuscytacja Krążeniowo – Oddechowa
- Wstrząs
- Uszkodzenie naczyń krwionośnych
- Uszkodzenie kończyn, obrażenia kręgosłupa
- Atak serca, cukrzyca, atak drgawek
- Apteczka pierwszej pomocy
- Wzywanie pomocy

Prowadzimy również, kursy i szkolenia z powyższego zakresu w szerszym wymiarze 7 godz., 12 godz. 16 godz. 24 godz. 40 godz.

### **Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej..

#### **7. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników socjalnych oraz pracowników administracyjno – biurowych.

#### **8. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracowników socjalnych z Gminnych i Miejskich Ośrodków Pomocy Społecznej oraz pracowników Domów Pomocy Społecznej.

## **Wymiar Sprawiedliwości**

**Tematy szkoleń:**

1. Warsztat: „Praca ze sprawcą przemocy w rodzinie”.
2. Warsztat: „Psychologiczne aspekty pomocy osobom uzależnionym od substancji psychoaktywnych”
3. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.
4. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
5. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
6. Szkolenia w przygotowaniu.

**Opis szkoleń:**

**1. Warsztat: „Praca ze sprawcą przemocy w rodzinie”.**

**Cel warsztatu:**

Celem warsztatu jest poszerzenie umiejętności praktycznych uczestników szkolenia,

ułatwiających pracę ze sprawcą przemocy w rodzinie.

Proponowane tematy zajęć:

- Uwarunkowania prawne działań podejmowanych wobec ofiar i sprawców przemocy w rodzinie.
- Rola i zadania poszczególnych podmiotów działających na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie, ze szczególnym uwzględnieniem roli Policji i zadań procedury „Niebieskie karty”.
- Okoliczności utrudniające pracę ze sprawcą przemocy w rodzinie.
- Ochrona prawna kuratora zawodowego w czasie i w z związku z wykonywaniem czynności służbowych oraz okoliczności wyłączające odpowiedzialność karną.
- Współpraca podmiotów środowiska lokalnego na rzecz przeciwdziałania przemocy w rodzinie z uwzględnieniem pracy ze sprawcą przemocy.

**Adresaci:**

Kuratorzy sądowi.

Czas trwania: 6 godz.

## **2. Warsztat: „Psychologiczne aspekty pomocy osobom uzależnionym od substancji psychoaktywnych”**

**Cel warsztatu:**

Celem warsztatu jest poszerzenie wiedzy dotyczącej zjawiska narkomanii oraz zdobycie praktycznych umiejętności uczestników, umożliwiających rozpoznawanie zjawiska i efektywną pomoc osobom uzależnionym.

Proponowane tematy zajęć:

- Uzależnienie od narkotyków – rodzaje, skutki, dane statystyczne.
- Podział środków pobudzających, odurzających i substancji psychotropowych – rodzaje, wygląd, działanie.
- Akcesoria narkomana oraz zewnętrzne symptomy zażywania narkotyków.
- Wybrane przepisy karne ustawy o przeciwdziałaniu narkomanii.
- Algorytmy postępowania w wybranych sytuacjach kryzysowych związanych ze zjawiskiem narkomanii.
- Psychologia uzależnienia - na co uważać w kontakcie z osobą uzależnioną od narkotyków:
  - manipulacja, kłamstwa, oszustwa,
  - kryzys w rodzinie,
  - specyficzne problemy i zjawiska,
- Pomoc osobie uzależnionej:
  - rozpoznanie uzależnienia,
  - od czego zacząć pomoc,
  - zachowania prewencyjne wobec podopiecznych
- Kontakt i motywowanie do zmiany:
  - zbudowanie zaufania, jako warunek do zmiany
  - opór (pokonywanie zaprzeczeń, postaw i mechanizmów obronnych),
  - motywowanie do podjęcia leczenia,

**Adresaci:** Kuratorzy sądowi.

Czas trwania: 16 godzin (warsztat dwudniowy).

## **3. Pierwsza pomoc na miejscu zdarzenia.**

**Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników

szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

Proponowane tematy zajęć (z programu szkolenia 5 godzinnego):

- Aspekty prawne udzielania pierwszej pomocy, motywacja do czynności ratowniczych,
- Triada przeżycia – elementy anatomii człowieka,
- Bezpieczeństwo ratownika,
- Stany zagrożenia życia,
- Resuscytacja Krążeniowo – Oddechowa,
- Wstrząs,
- Uszkodzenie naczyń krwionośnych,
- Uszkodzenie kończyn, obrażenia kręgosłupa,
- Atak serca, cukrzyca, atak drgawek,
- Apteczka pierwszej pomocy,
- Wzywanie pomocy.

Prowadzimy również, kursy i szkolenia z powyższego zakresu w szerszym wymiarze 7 godz., 12 godz. 16 godz. 24 godz. 40 godz.

**Adresaci:** Kuratorzy sądowi, pracownicy administracyjni obsługujący pracę sądu.

#### **4. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Szkolenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; kuratorów sądowych oraz pracowników administracyjno – biurowych.

#### **5. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:** Szkolenie adresowane jest do wszystkich pracowników sądu.



## Logistyka, transport, taxi

### **Tematy szkoleń:**

1. Bezpieczny pracownik firmy kurierskiej/bezpieczny listonosz/bezpieczny taksówkarz.
2. Komunikacja interpersonalna.
3. Trening asertywności.
4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.
5. Pierwsza pomoc.
6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
7. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
8. Ochrona danych osobowych.

### **Opis szkoleń:**

**1. Bezpieczny pracownik firmy kurierskiej/bezpieczny listonosz/bezpieczny taksówkarz.**

#### **Cel szkolenia:**

Przygotowanie uczestników do bezpiecznego wykonywania czynności służbowych.

#### Proponowane tematy zajęć:

- bezpieczeństwo w ruchu drogowym,
- zasady postępowania z kierowcami naruszającymi przepisy ruchu drogowego,
- postępowanie w przypadku kontroli drogowej,
- algorytm zachowanie się w sytuacji kolizji lub wypadku drogowego,
- sposoby działania sprawców napadów,
- prewencja w trakcie wykonywania czynności służbowych,
- podstawowe wiadomości o zagrożeniach terrorystycznych (w tym bioterroryzm),
- algorytm postępowania w sytuacji zagrożenia (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie),
- podstawowe wiadomości z zakresu spostrzegania i zapamiętywania, działanie w warunkach stresu,
- elementy samoobrony,

#### **Adresaci:**

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

## **2. Komunikacja interpersonalna.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu pracy zawodowej oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

#### Proponowane bloki zajęć:

##### Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

##### Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP
- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji
- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

##### Część III

Obrona przed manipulacją

#### **Adresaci:**

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

## **3. Trening asertywności.**

#### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu się oraz poprawa w efektywności pracy.

#### Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,
- Obrona własnego „Ja”,
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodyfikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,
- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

Adresaci:

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

#### **4. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem, zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,
- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

**Adresaci:**

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

#### **5. Pierwsza pomoc.**

**Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez

przećwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

**Uwaga:**

Możliwa jest również odmiana szkolenia jako kursu ratownictwa drogowego.

**6. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracownicy firm kurierskich, listonosze; pracowników administracyjno - biurowych.

**7. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracownicy firm kurierskich, listonosze; pracowników administracyjno - biurowych.

**8. Ochrona danych osobowych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z zagadnieniem ochrony danych osobowych, orzecznictwem oraz interpretacją prawną za powyższego zakresu.

Proponowane tematy:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

**Adresaci:**

Pracownicy firm kurierskich, listonosze, kierowcy taxi.

## Straż miejska/gminna

### **Tematy szkoleniowe:**

1. Pełnienie służby dyżurnego – funkcja recepcyjna.
2. Postępowanie w sprawach o wykroczenia – postępowanie mandatowe, ustawy szczególne.
3. Stosowanie środków przymusu bezpośredniego, podejmowanie i przeprowadzanie interwencji.
4. Patologie społeczne (narkomania, sekty, subkultury).
5. Demoralizacja i przestępczość nieletnich.
6. Przemoc w rodzinie (w tym zaniedbania opiekuńczo wychowawcze względem małoletnich dzieci).
7. Wykonywanie konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów.
8. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
9. Organizowanie doskonalenia zawodowego.
10. Zasady prowadzenia korespondencji radiowej.
11. Ochrona prawna strażnika miejskiego/gminnego w związku z wykonywaniem czynności

służbowych.

12. Wyłączenie odpowiedzialności karnej (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie).

13. Zabezpieczenie miejsca przestępstwa, katastrofy lub innego podobnego zdarzenia albo miejsc zagrożonych takim zdarzeniem przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów, do momentu przybycia właściwych służb, a także ustalenie, w miarę możliwości, świadków zdarzenia.

14. Doprowadzanie osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub miejsca ich zamieszkania, jeżeli osoby te zachowaniem swoim dają powód do zgorzienia w miejscu publicznym, znajdują się w okolicznościach zagrażających ich życiu lub zdrowiu albo zagrażają życiu i zdrowiu innych osób.

15. Komunikacja interpersonalna.

16. Pierwsza pomoc.

17. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.

18. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.

## **Opis szkoleń:**

### **1. Pełnienie służby dyżurnego – funkcja recepcyjna.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenia zawodowe dla służby dyżurnej Straży Miejskiej, przygotowuje strażnika do prawidłowego wykonywania zadań służbowych na stanowisku dyżurnego ze szczególnym uwzględnieniem reakcji na bieżące zdarzenia oraz obsługę interesanta.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

### **2. Postępowanie w sprawach o wykroczenia – postępowanie mandatowe, ustawy szczególne.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z prowadzeniem postępowania w sprawach o wykroczenia, stosowaniem postępowania mandatowego, z uwzględnieniem ustaw szczególnych przygotowuje strażnika miejskiego do prawidłowego wykonywania czynności służbowych w związku z ujawnionym faktem popełnienia wykroczenia.

#### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

### **3. Stosowanie środków przymusu bezpośredniego, podejmowanie i przeprowadzanie interwencji.**

#### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z podejmowaniem i przeprowadzaniem interwencji (w tym: legitymowanie osób w uzasadnionych przypadkach w celu ustalenia ich tożsamości, ujęcie osoby stwarzającej w sposób oczywisty bezpośrednie zagrożenie dla życia lub zdrowia

ludzkiego, a także mienia, oraz doprowadzenie osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub miejsca zamieszkania, jeżeli osoby te swoim zachowaniem dają powód do zgorzenia w miejscu publicznym, znajdują się w okolicznościach zagrażających ich życiu lub zdrowiu albo zagrażają życiu i zdrowiu innych osób) oraz stosowania środków przymusu bezpośredniego zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**4. Patologie społeczne (narkomania, sekty, subkultury).**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z rozpoznawaniem symptomów patologii społecznej (narkomania, sekty, subkultury) oraz przeciwdziałaniem im w wymiarze środowiska lokalnego przy wykorzystaniu aktualnie obowiązujących uregulowań prawnych ze zwróceniem szczególnej uwagi na konieczność współpracy z innymi podmiotami środowiska lokalnego.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**5. Demoralizacja i przestępczość nieletnich.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z rozpoznawaniem symptomów demoralizacji dzieci i młodzieży oraz przestępczości nieletnich i przeciwdziałanie negatywnym zjawiskom (w tym: prewencja kryminalna i ujęcie nieletniego) zgodnie z obowiązującymi przepisami, ze zwróceniem szczególnej uwagi na konieczność współpracy z innymi podmiotami środowiska lokalnego.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**6. Przemoc w rodzinie (w tym zaniedbania opiekuńczo wychowawcze względem małoletnich dzieci).**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z rozpoznawaniem symptomów przemocy w rodzinie (w tym ze szczególnym uwzględnieniem zjawiska krzywdzenia dzieci oraz dopuszczania się zaniedbań opiekuńczo wychowawczych ze strony rodziców lub opiekunów) oraz podejmowaniem właściwych czynności służbowych zgodnie z obowiązującymi przepisami w celu zapobiegania oraz przeciwdziałania występowania tego zjawiska w środowisku lokalnym. Zwrócenie uwagi na konieczność współpracy z innymi podmiotami środowiska lokalnego.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**7. Wykonywanie konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z wykonywaniem konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów ze szczególnym uwzględnieniem taktyki konwojowania, szyków konwojowych, rozpoznawania potencjalnych zagrożeń, reagowania w przypadku zaistnienia wydarzeń nadzwyczajnych.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

## **8. Zarządzanie zasobami ludzkimi.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem problematyki pełnienia funkcji kierowniczych i rozwiązywania konfliktów.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do kadry kierowniczej Straży Miejskiej/Gminnej.

## **9. Organizowanie doskonalenia zawodowego.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu organizowania doskonalenia zawodowego dla Strażników miejskich/gminnych, ze szczególnym uwzględnieniem identyfikacji potrzeb szkoleniowych (IPS), rozpoznania i analizy potrzeb szkoleniowych (RAPS), planowania i programowania szkoleń oraz doboru uczestników i osób prowadzących szkolenie.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do kadry kierowniczej Straży Miejskiej/Gminnej.

## **10. Zasady prowadzenia korespondencji radiowej.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu zasad prowadzenia korespondencji radiowej zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami ochrony informacji.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

## **11. Ochrona prawna strażnika miejskiego/gminnego w związku z wykonywaniem czynności służbowych.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu korzystania przez Strażników Miejskich/Gminnych z ochrony prawnej przewidzianej dla funkcjonariuszy publicznych.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

## **12. Wyłączenie odpowiedzialności karnej (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie).**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu korzystania w praktyce z wyłączenia odpowiedzialności karnej ze szczególnym uwzględnieniem wykonywania czynności służbowych przez strażnika miejskiego/gminnego.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

## **13. Zabezpieczenie miejsca przestępstwa, katastrofy lub innego podobnego zdarzenia albo miejsc zagrożonych takim zdarzeniem przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów, do momentu przybycia właściwych służb, a także ustalenie, w miarę możliwości, świadków zdarzenia.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu zabezpieczenia miejsca zdarzenia, czynności wykonywanych w jego ramach oraz zasad współpracy z Policją i innymi służbami.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.



**14. Doprowadzanie osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub miejsca ich zamieszkania, jeżeli osoby te zachowaniem swoim dają powód do zgorznięcia w miejscu publicznym, znajdują się w okolicznościach zagrażających ich życiu lub zdrowiu albo zagrażają życiu i zdrowiu innych osób.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu doprowadzania osób nietrzeźwych do izby wytrzeźwień lub ich miejsca zamieszkania, zgodnie z aktualnymi uregulowaniami prawnymi w tym zakresie i zasadami prawidłowego wykonywania tych czynności.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**15. Komunikacja interpersonalna.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu czynności służbowych strażnika miejskiego/gminnego, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**16. Pierwsza pomoc.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu udzielania pierwszej pomocy jest niezbędnej przy wykonywaniu czynności służbowych strażnika miejskiego/gminnego, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w stanach zagrożenia życia poszkodowanego. Wytyczne Europejskiej Rady Resuscytacji z 2005 r.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

**17. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; Strażników Miejskich/Gminnych; pracowników administracyjno - biurowych.

**18. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do Strażników Miejskich/Gminnych.

## Agencje i pracownicy ochrony

### **Tematy szkoleń:**

1. Ochrona osób.
2. Ochrona obiektów
3. Wykonywanie konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów.
4. Zabezpieczenie imprez masowych – rola i zadania pracownika ochrony.
5. Stosowanie środków przymusu bezpośredniego, podejmowanie i przeprowadzanie interwencji.
6. Zabezpieczenie miejsca przestępstwa, katastrofy lub innego podobnego zdarzenia albo miejsc zagrożonych takim zdarzeniem przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów, do momentu przybycia właściwych służb, a także ustalenie, w miarę możliwości, świadków zdarzenia.
7. Istota zagrożenia ze strony terroryzmu. Procedury postępowania w przypadku zaistnienia realnego niebezpieczeństwa ataku terrorystycznego oraz współpraca z Policją.
8. Wyłączenie odpowiedzialności karnej (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie).
9. Zarządzanie zasobami ludzkimi.
10. Zasady prowadzenia korespondencji radiowej.

11. Komunikacja interpersonalna.
12. Pierwsza pomoc.
13. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
14. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Ochrona osób.**

##### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z celami ochrony i przyczynami zamachów na osoby ze wskazaniem metod i etapów ataków oraz wykorzystywanych środków. Analiza etapów ataków na osoby oraz wskazanie taktyki przeciwdziałania takim atakom z uwzględnieniem specyfiki miejsc publicznych, środków transportu.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony posiadających licencję I lub II stopnia, oraz osób bez licencji.

#### **2. Ochrona obiektów.**

##### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z celami ochrony obiektów i rodzajami zagrożeń. Wskazanie form wykonywania zadań ochronnych oraz roli i zadań pracownika ochrony w odniesieniu do specyfiki danego obiektu.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony posiadających licencję I lub II stopnia, oraz osób bez licencji.

#### **3. Wykonywanie konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z wykonywaniem konwojów przedmiotów wartościowych, wartości pieniężnych i dokumentów ze szczególnym uwzględnieniem taktyki konwojowania, szyków konwojowych, rozpoznawania potencjalnych zagrożeń, reagowania w przypadku zaistnienia wydarzeń nadzwyczajnych.

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

#### **4. Zabezpieczenie imprez masowych – rola i zadania pracownika ochrony.**

##### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z podstawami prawnymi organizowania imprez masowych, obowiązkami organizatora oraz obowiązkami osób uczestniczących w imprezie masowej. Wskazanie roli i zadań służby porządkowej organizatora imprezy masowej (uprawnienia, obowiązki, formy działania).

##### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony posiadających licencję I lub II stopnia, oraz osób bez licencji.

## **5. Stosowanie środków przymusu bezpośredniego, podejmowanie i przeprowadzanie interwencji.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności związanych z podejmowaniem i przeprowadzaniem interwencji (w tym: legitymowanie osób w uzasadnionych przypadkach w celu ustalenia ich tożsamości, ujęcie osoby stwarzającej w sposób oczywisty bezpośrednie zagrożenie dla życia lub zdrowia ludzkiego, a także mienia, stosowania środków przymusu bezpośredniego zgodnie z obowiązującymi uregulowaniami prawnymi).

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

## **6. Zabezpieczenie miejsca przestępstwa, katastrofy lub innego podobnego zdarzenia albo miejsc zagrożonych takim zdarzeniem przed dostępem osób postronnych lub zniszczeniem śladów i dowodów, do momentu przybycia właściwych służb, a także ustalenie, w miarę możliwości, świadków zdarzenia.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu zabezpieczenia miejsca zdarzenia, czynności wykonywanych w jego ramach oraz zasad współpracy z Policją i innymi służbami.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

## **7. Istota zagrożenia ze strony terroryzmu. Procedury postępowania w przypadku zaistnienia realnego niebezpieczeństwa ataku terrorystycznego oraz współpraca z Policją i innymi służbami.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie pracowników ochrony z podstawowymi wiadomościami dotyczącymi zagadnień terroryzmu. Wskazanie symptomów dotyczących przedmiotowego zjawiska, omówienie zadań i obowiązków pracownika ochrony w związku z zamachem, czy zagrożeniem terrorystycznym z uwzględnieniem aspektu współpracy z Policją i innymi służbami.

### **Adresaci:**

Pracownicy ochrony posiadający licencję I lub II stopnia, oraz osoby nie posiadające licencji pracownika ochrony.

### Proponowane tematy:

- I. Informacje ogólne dotyczące terroryzmu
  1. Pojęcie terroryzmu
  2. Pojęcie bioterroryzmu
  3. Charakterystyka sprawców zamachów terrorystycznych
  4. Sposoby działania sprawców zamachów terrorystycznych
  5. Organizacja grupy terrorystycznej
  6. Taktyka działania sprawców zamachów terrorystycznych
  
- II. Symptomy wystąpienia zagrożenia zamachem terrorystycznym
  1. Informacje dotyczące osób
  2. Informacje dotyczące rzecz
  
- III. Zadania i obowiązki pracownika ochrony w związku z zamachem terrorystycznym
  1. Postępowanie w sytuacjach zagrożenia incydem bombowym
  2. Przyjęcie informacji o podłożonym ładunku wybuchowym- wskazówki dotyczące prowadzenia rozmowy ze zgłaszającym
  3. Ogłoszenie alarmu bombowego oraz procedury postępowania w czasie zagrożenia „bombowego”
  4. Zadania pracowników ochrony w obiektach w których doszło do zagrożenia „bombowego”
  5. Zadania pracownika ochrony w związku z zamachem terrorystycznym
  
- IV. Zasady współpracy z Policją w związku z zamachem terrorystycznym
  1. Przekazanie informacji
  2. Współpraca na miejscu zdarzenia

## **8. Wyłączenie odpowiedzialności karnej (obrona konieczna, stan wyższej konieczności, działanie w błędzie).**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu korzystania w praktyce z wyłączenia odpowiedzialności karnej ze szczególnym uwzględnieniem wykonywania czynności służbowych przez pracownika służb ochrony.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

## **9. Zarządzanie zasobami ludzkimi.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności zarządzania zasobami ludzkimi ze szczególnym uwzględnieniem problematyki pełnienia funkcji kierowniczych i rozwiązywania konfliktów.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

## **10. Zasady prowadzenia korespondencji radiowej.**

### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu zasad prowadzenia korespondencji radiowej zgodnie z obowiązującymi przepisami oraz zasadami ochrony informacji.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników ochrony posiadających licencje I lub II stopnia oraz osób nie posiadających wskazanych licencji.

**11. Komunikacja interpersonalna.****Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu czynności służbowych pracownika ochrony, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

**12. Pierwsza pomoc.****Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu udzielania pierwszej pomocy jest niezbędnej przy wykonywaniu czynności służbowych pracownika ochrony, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w stanach zagrożenia życia poszkodowanego. Wytyczne Europejskiej Rady Resuscytacji z 2005 r.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

**13. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.****Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; pracowników służb ochrony;

**14. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.****Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracowników służb ochrony i osób kierujących nimi.

## **Służba zdrowia**

### **Tematy szkoleń:**

1. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.
2. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
3. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
4. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.
5. Ochrona danych osobowych.
6. Komunikacja interpersonalna.
7. Trening asertywności.
8. Budowanie zespołu.
9. Doskonalenie umiejętności komputerowych.

### **Opis szkoleń:**

## **1. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.**

### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem, zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

### Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,
- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

### **Adresaci:**

Lekarze, ratownicy medyczni, pielęgniarki, osoby obsługujące punkty rejestracji i recepcje.

## **2. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

### **Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami, lekarzy, ratowników medycznych, pielęgniarek, osób obsługujących punkty rejestracji i recepcje.; pracowników administracyjno - biurowych.

## **3. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

### **Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

### **Adresaci:**

Lekarze, ratownicy medyczni, pielęgniarki, osoby obsługujące punkty rejestracji i recepcje.

## **4. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

### **Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

### **Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do osób kierujących pracownikami.

## **5. Ochrona danych osobowych.**



**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z zagadnieniem ochrony danych osobowych. Orzecznictwem oraz interpretacją prawną za powyższego zakresu.

Proponowane tematy:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami, lekarzy, ratowników medycznych, pielęgniarek, osób obsługujących punkty rejestracji i recepcje.; pracowników administracyjno - biurowych.

**6. Komunikacja interpersonalna.****Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej, niezbędnej przy wykonywaniu zadań służb medycznych, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

Proponowane bloki zajęć:

## Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

## Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP
- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji
- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

## Część III

## Obrona przed manipulacją

**Adresaci:**

Lekarze, ratownicy medyczni, pielęgniarce, osoby obsługujące punkty rejestracji i recepcje.

**7. Trening asertywności.****Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu się oraz poprawa w efektywności pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,

- Obrona własnego „Ja”
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodyfikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,
- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami, lekarzy, ratowników medycznych, pielęgniarek, osób obsługujących punkty rejestracji i recepcje.; pracowników administracyjno - biurowych.

**8. Budowanie zespołu.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności budowanie pozytywnych relacji międzyludzkich oraz nabycie przez nich umiejętności sprawnego komunikowania, co poprawi efektywność ich pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Czym jest zespół,
- Komunikacja w zespole,
- Relacje interpersonalne w zespole,
- Zespół a jednostka,
- Procesy w zespole,
- Role grupowe,
- Rola lidera w zespole,
- Motywacja członków zespołu,
- Konflikty w zespole i ich rozwiązywanie,
- Analiza SWOT,
- Planowanie pracy zespołu, praca z celami – SMART, PACE,
- Rozwiązywanie problemów,
- Kreatywność zespołu,
- Team building w praktyce – dużo łatwiej zbudować zespół w trudnych warunkach i podczas trudnych zadań, później wystarczy tylko podtrzymać motywacje do wydajnej pracy.

**Adresaci:**

Członkowie zespołów pracujących wspólnie np. na oddziałach szpitalnych, w zespołach ratunkowych itp.

## Sprzedaż/ ubezpieczenia/obsługa klienta

### **Tematy szkoleń:**

1. Komunikacja interpersonalna.
2. Trening asertywności.
3. Język perswazji, obrona i stosowanie.
4. Negocjacje w biznesie
5. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.
6. Profesjonalna prezentacja i wystąpienia publiczne.
7. Budowanie zespołu.
8. Pierwsza pomoc.
9. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.
10. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.
11. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.

## 12. Ochrona danych osobowych.

### **Opis szkoleń:**

#### **1. Komunikacja interpersonalna.**

##### **Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności z zakresu komunikacji interpersonalnej niezbędnej przy wykonywaniu pracy zawodowej oraz obsługi klienta, ze szczególnym uwzględnieniem zasad postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych.

##### Proponowane bloki zajęć:

###### Część I

- Proces komunikacji
- Komunikacja werbalna
- Komunikacja niewerbalna
- Asertywność
- Prezentacja i autoprezentacja
- Rozwiązywanie konfliktów
- Problemy z komunikacją – bariery komunikacyjne
- Emocje w procesie komunikacji
- Słyszeć, słuchać, mówić
- Różne sposoby komunikacji w firmie

###### Część II

- Komunikacja w ujęciu NLP
- Budowanie korzystnych relacji ze współpracownikami
- Modelowanie w procesie komunikacji
- Zmiana etykiety w procesie komunikacji

###### Część III

Obrona przed manipulacją

##### **Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

#### **2. Trening asertywności.**

##### **Cel szkolenia:**

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników umiejętności sprawności w komunikowaniu się oraz poprawa w efektywności pracy.

##### Proponowane tematy zajęć:

- Autotest asertywności,
- Obrona własnego „Ja”,
- Budowanie zaplecza,
- Monolog wewnętrzny,
- Cztery asertywne kroki,
- Etapy asertywnej samomodifikacji,
- Pięć praw Fensterheima,
- Asertywna komunikacja,
- Reagowanie na krytykę i atak,
- Reagowanie na zakłopotanie,
- Obrona swoich praw,

- Inicjatywa w kontaktach towarzyskich oraz w pracy,
- Wyrażanie uczuć pozytywnych i negatywnych,
- Przyjmowanie uczuć i opinii innych osób,
- Przyjmowanie ocen,
- Stanowienie swoich praw,
- Wyrażanie osobistych opinii i przekonań,
- Wystąpienia na forum publicznym,
- Asertywność w kontakcie ze sobą,

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

**3. Język perswazji, obrona i stosowanie.**

**Cel szkolenia:**

Praktyczne wykorzystanie struktur językowych opisywanych i wykorzystywanych w nurcie Programowania Neurolingwistycznego.

Proponowane tematy zajęć:

- Rozpoznawanie preferowanych modalności sensorycznych u siebie i rozmówcy,
- Rozróżnianie struktur wprowadzających i wiodących,
- Dopasowanie predykatów do rozmówcy,
- Metamodel i pytania metamodelu,
- Praktyczne zastosowanie pytań metamodelu w życiu codziennym,
- Miltonmodel i jego struktury językowe,
- Praktyczne zastosowanie Miltonmodelu w życiu codziennym,
- Struktury językowe nazywane „językiem perswazji”,
- Język perswazji w praktyce,

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

**4. Negocjacje w biznesie**

**Cel szkolenia:**

Przygotowanie do skutecznego prowadzenia negocjacji handlowych oraz biznesowych.

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień.

**5. Trening umiejętności radzenia sobie ze stresem.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności radzenia sobie ze stresem, zapobieganie sytuacjom stresowym oraz radzenie sobie w sytuacjach nasilonego stresu.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp, czyli kilka słów teoretycznych o stresie – geneza problemu,
- Źródła stresu,
- Reakcja organizmu na stres,
- Zły i dobry stres,
- Strategie radzenia sobie ze stresem,
- Świadome oddychanie i empatia,

- Relaksacja, wizualizacja oraz medytacja,
- Energetyzujące asany,
- Zwolnienie dzisiejszego tępa życia,
- Wzmocnienie własnej samooceny oraz odnalezienie w sobie najlepszych cech poprzez twórcze działanie,
- Poprawienie komunikacji,
- Teoria NLP, a radzenie sobie ze stresem,
- Analiza przypadku – wypracowanie przez uczestników indywidualnych strategii radzenia sobie ze stresem,

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

**6. Profesjonalna prezentacja i wystąpienia publiczne.**

**Cel szkolenia:**

Doskonalenie umiejętności prezentowania materiałów handlowych oraz umiejętności wystąpień publicznych.

Proponowane tematy zajęć:

- Wstęp teoretyczny, czyli korzyści poprawnej prezentacji i budowania wizerunku wystąpień publicznych,
- Prezenter, czyli przełamujemy bariery komunikacyjne,
- Audytorium, czyli o wywieraniu wpływu,
- Komunikacja – warsztat mówcy publicznego:
  - Forma,
  - Treści,
  - Miejsce,
- Narzędzia (w tym tworzenie prezentacji multimedialnych),

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy.

**7. Budowanie zespołu.**

**Cel szkolenia:**

Celem szkolenie jest nabycie przez uczestników umiejętności budowanie pozytywnych relacji międzyludzkich oraz nabycie przez nich umiejętności sprawnego komunikowania, co poprawi efektywność ich pracy.

Proponowane tematy zajęć:

- Czym jest zespół,
- Komunikacja w zespole,
- Relacje interpersonalne w zespole,
- Zespół a jednostka,
- Procesy w zespole,
- Role grupowe,
- Rola lidera w zespole,
- Motywacja członków zespołu,
- Konflikty w zespole i ich rozwiązywanie,
- Analiza SWOT,
- Planowanie pracy zespołu, praca z celami – SMART, PACE,
- Rozwiązywanie problemów,

- Kreatywność zespołu,
- Team building w praktyce – dużo łatwiej zbudować zespół w trudnych warunkach i podczas trudnych zadań, później wystarczy tylko podtrzymać motywację do wydajnej pracy.

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

**8. Pierwsza pomoc.**

**Cel szkolenia:**

Szkolenie to ma uświadomić istotę udzielania pierwszej pomocy, zapoznać uczestników szkolenia z procedurami postępowania podczas udzielania pierwszej pomocy oraz poprzez ćwiczenia przez uczestników szkolenia procedur utwierdzić ich, iż pierwsza pomoc nie jest trudną umiejętnością.

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.

**9. Szkolenia okresowe z zakresu BHP na wszelkich stanowiskach.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi bezpieczeństwa i higieny pracy.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; przedstawicieli handlowych, pracowników biur obsługi klienta, agentów ubezpieczeniowych, sprzedawców, pracowników działów sprzedaży i zamówień, pracowników serwisów.; pracowników administracyjno - biurowych.

**10. Szkolenia z ochrony przeciwpożarowej.**

**Cel szkolenia:**

Zgodne ze stosownymi przepisami prawa dotyczącymi ochrony przeciwpożarowej.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców; osób kierujących pracownikami; przedstawicieli handlowych, pracowników biur obsługi klienta, agentów ubezpieczeniowych, sprzedawców, pracowników działów sprzedaży i zamówień, pracowników serwisów.; pracowników administracyjno - biurowych.

**11. Zasady odpowiedzialności prawnej w przypadku niewłaściwej realizacji funkcji kierowniczych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników szkolenia z zagadnieniami mobbingu, molestowania, pomówienia oraz łamanie prawa przez podległych pracowników itp.. Zapoznanie oraz praktyczne zastosowanie sposobów przeciwdziałania i algorytmy postępowania w powyższych sytuacjach.

**Adresaci:**

Doskonalenie adresowane jest do pracodawców, osób kierujących pracownikami.

**12. Ochrona danych osobowych.**

**Cel szkolenia:**

Zapoznanie uczestników z aktualnymi zagadnieniami prawnymi związanymi z zagadnieniem ochrony danych osobowych, orzecznictwem oraz interpretacją prawną za powyższego zakresu.

Proponowane tematy:

- ustawa o ochronie danych osobowych,
- dokumentacja przetwarzania danych osobowych,
- udostępnianie informacji gospodarczych,
- art. 22<sup>1</sup> kp – udostępnianie pracodawcy danych osobowych,

**Adresaci:**

Przedstawiciele handlowi, pracownicy biur obsługi klienta, agenci ubezpieczeniowi, sprzedawcy, pracownicy działów sprzedaży i zamówień, pracownicy serwisów.