



STOWARZYSZENIE RAZEM PRZECIWIW PRZEMOCY

02 – 341 Warszawa ul. Białobrzaska 34/137 tel./fax (0 – 22) 822 36 12, 0 – 502 165 679, 0 – 502 142 856
www.rppstow.pl, email: stowrpp@poczta.onet.pl, info@rppstow.pl

Warszawa, 1 grudnia 2009 r.

Naczelnicy Wydziałów Kadr Urzędów Dzielnicowych m. st. Warszawy

W załączeniu przekazujemy ofertę trzech autorskich programów szkoleń przygotowanych przez członków Stowarzyszenia Razem Przeciw Przemocy dla pracowników samorządu lokalnego.

1. Trening Umiejętności Konstruktywnego Radzenia Sobie w Relacjach z Interesantem.
2. Techniki skutecznej komunikacji z przedstawicielami środków masowego przekazu. Pokonywanie trudności w relacjach z dziennikarzem. Tworzenie wizerunku urzędu i pracy urzędnika oraz wystąpień publicznych.
3. Postępowanie w sytuacji kryzysowej interwencji służb mundurowych na terenie urzędu. Prawa, obowiązki i sposób zachowania pracownika administracji samorządowej w chwili zatrzymania w miejscu pracy przez organy ścigania. Rola szczebla kierowniczego w sytuacji kryzysowej.

Podczas realizacji każdego programu wykorzystujemy doświadczenia ekspertów z różnych dziedzin, opieramy się na rozwiązaniach sprawdzonych w praktyce co powoduje, że szkolenia są skuteczne a jednocześnie atrakcyjne.

Jesteśmy organizacją pożytku publicznego, której celem jest dokonanie trwałej zmiany na poziomie indywidualnym i społecznym. Poprzez indywidualną i grupową pomoc psychologiczną, szkolenia, warsztaty oraz specjalistyczne programy przeciwdziałamy, pomagamy i uczymy pomagać.

I PROGRAM;

Trening Umiejętności Konstruktywnego Radzenia Sobie w Relacjach z Interesantem – URZĘDNIK TEŻ CZŁOWIEK

Autor – Marek Biskupski

W załączeniu przekazuję ofertę programu URZĘDNIK TEŻ CZŁOWIEK.

Napisany specjalnie z myślą o Urzędnikach Samorządowych program całoroczny, którego celem jest – zmiana wizerunku Urzędu Dzielnicy i Urzędników.

Na początek proponujemy zajęcia pilotażowe dla Naczelników Wydziałów, ponieważ oni jak nikt inny znają swoich pracowników i mogą być niezwykle pomocni przy analizie oczekiwań konkretnych Wydziałów Urzędu oraz przy dostosowaniu treści programu do potrzeb pozostałych urzędników.

Trening umiejętności społecznych (skill streaming) jest metodą dającą maksymalne efekty przyswajania umiejętności bez konieczności odwoływania się do teorii i uczenia zawiłych procedur. Jest też metodą asertywnego traktowania innych, zgodnie z zasadą: „*traktuj innych tak, jak sam chciałbyś być traktowany*”.

Charakterystyka grupy:

Urzędnicy, którzy podczas wykonywanej pracy mają kontakt z interesantem.
Grupa 8 – 10 osób.

Czas szkolenia:

6 godz. – trening w grupie

4 godz. – transfer umiejętności z omówieniem

Założenia:

Urzędnicy pracujący w wydziałach mających kontakt z interesantem, spotykają się często z sytuacjami i osobami, które wymagają szybkiego i zdecydowanego postawienia granic. Jednocześnie muszą bardziej, niż inni urzędnicy dbać o wizerunek urzędu. Sprzyja to stresowi i sprawia, że praca w tych wydziałach jest bardzo angażująca emocjonalnie, co może się przyczyniać do frustracji, jeśli pracownik w jakichś sytuacjach społecznych nie dostanie w odpowiednim momencie wsparcia współpracowników i przełożonego.

Miarą zaangażowania urzędnika w swoją pracę, jest chęć ulepszania swojego warsztatu pracy, a w przypadku pracownika obsługującego mieszkańców – jest nim głównie zasób posiadanych umiejętności społecznego komunikowania się.

Trudnościami w zaangażowaniu się w trening mogą być:

- ❑ Brak gotowości i opór do zmiany u pracownika
- ❑ Wypalenie zawodowe
- ❑ Absencja

Cele:

- ❑ Wybranie umiejętności konstruktywnych, które w danej grupie są najbardziej pożądane – na podstawie ankiety ewaluacyjnej;
- ❑ Domówienie kontraktu na zajęcia;
- ❑ Krótka integracja zespołu ćwiczącego;
- ❑ Trening wybranych umiejętności w warunkach grupy treningowej;
- ❑ Transfer umiejętności – przećwiczenie w warunkach terenowych (zazwyczaj w dużym centrum handlowym), z nieznanymi osobami;
- ❑ Omówienie, informacje zwrotne od trenera i grupy;
- ❑ Istnieje możliwość kolejnych cykli szkoleniowych, w celu wytrenowania kolejnych umiejętności.

Zakładane efekty:

Sfera poznawcza –

Uczestnik zna podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej, zna także podstawowe umiejętności społeczne, które zostały wybrane do treningu, w którym uczestniczył; wie jak należy postępować, żeby dbając o dobro interesanta jednocześnie nie naruszać własnych granic.

Sfera umiejętności – urzędnik potrafi obsłużyć interesanta w sposób życzliwy, stosując wytrenowane umiejętności.

Sfera postaw – urzędnik po treningu będzie miał więcej satysfakcji ze swojej pracy, dla klienta i współpracowników będzie bardziej życzliwy, zmotywowany i chętny do udzielania informacji, bardziej pomocny, profesjonalny w kontakcie z interesantem.

Metody:

- Miniwykład;
- Trening umiejętności społecznych z wykorzystaniem psychodramy;
- Kontrolowany transfer umiejętności.

Materiały:

- Biała tablica, lub flipchart, markery,
- Arkusze wybranych umiejętności konstruktywnych,
- Podstawki do arkuszy,
- Rzutnik, lub tablica interaktywna do prezentacji wybranych umiejętności.

Umiejętności konstruktywne do wyboru z pomocą ankiety ewaluacyjnej (pretest):

- Trening kontroli złości
- Umiejętność słuchania
- Rozpoczynanie rozmowy
- Prowadzenie rozmowy
- Kończenie rozmowy
- Zadawanie pytań
- Prośenie o pomoc
- Udzielanie wskazówek
- Wykonywanie poleceń
- Przepraszanie
- Reagowanie na zaczepki
- Przekonywanie innych
- Negocjowanie
- Poznawanie swoich uczuć
- Wyrażanie swoich uczuć
- Rozumienie czyichś uczuć
- Radzenie sobie ze strachem
- Radzenie sobie z czymś gniewem
- Nagradzanie siebie
- Prośba o pozwolenie
- Dzielenie się
- Pomaganie innym
- Obrona swoich praw
- Unikanie kłopotów z innymi
- Odpowiadanie na skargę
- Radzenie sobie z oskarżeniem
- Przewyciężanie zakłopotania (wstydu)
- Radzenie sobie z pominięciem
- Ujęcie się za kolegą
- Reakcja na niepowodzenie
- Reakcja na namawianie
- Przygotowanie do trudnej rozmowy
- Decydowanie o zrobieniu czegoś
- Znajdowanie przyczyny problemu
- Wyznaczanie celu
- Określanie swoich możliwości
- Zbieranie informacji
- Szeregowanie problemów według ważności
- Podejmowanie decyzji
- Koncentrowanie się na zadaniu
- Wnioskowanie moralne

Ewaluacja programu:

ankiety, informacje zwrotne od uczestników, podniesienie jakości pracy wydziału mierzone spadkiem skarg na urzędników.

Prowadzący-

Marek Biskupski – trener warsztatu psychologicznego, trener ART.,
socjoterapeuta,

Anna Kopyść – psycholog społeczny, terapeuta, trener, dziennikarz.

Organizujemy szkolenia na terenie Urzędu, bądź wyjazdowe– dwudniowe.

Koszt szkolenia–

1. na terenie Urzędu **340 zł/osoby**;
2. szkolenie wyjazdowe **550 zł/osoby** (zakwaterowanie, kolacja, grill, nocleg, śniadanie, obiad – Ośrodek Konferencyjny TPD w Serocku, lub inny do wyboru).

II PROGRAM;

**Techniki skutecznej komunikacji
z przedstawicielami środków masowego przekazu.
Pokonywanie trudności w relacjach z dziennikarzem.
Tworzenia wizerunku urzędu i pracy urzędnika
oraz wystąpień publicznych.**

Autor – Joanna i Jacek Choszczyk

Oferta szkolenia dla osób zajmujących stanowiska funkcyjne, pracowników realizujących w urzędzie strategię public relations oraz urzędników mających bezpośredni kontakt z interesantem, dotyczącego właściwej komunikacji z przedstawicielami mass mediów, postępowania na wypadek nagłej obecności dziennikarza w urzędzie oraz tworzenia pozytywnego wizerunku urzędu i pracy urzędnika.

Praca urzędników samorządowych poddawana jest niejednokrotnie surowszej ocenie niż pracowników sektora prywatnego.

Pracownik urzędu, reprezentujący Państwo i wynagradzany z podatków obywateli, jest dla mieszkańca i interesanta twarzą i miernikiem wiarygodności tej instytucji. Jedna wizyta dziennikarza potraktowanego przez urzędnika jako przysłowiowe „zło konieczne”, może na długo zmienić wizerunek instytucji. Odbudowanie jego wymaga wielkiego nakładu pracy i czasu.

Proponowane szkolenie dostarcza uczestnikom wiedzy i umiejętności efektywnej współpracy z mediami.

Cel szkolenia:

Zapoznanie pracowników administracji samorządowej z instrumentami Public Relations, które służą kształtowaniu pozytywnego wizerunku urzędu i urzędnika.

Zapoznanie z działaniem różnych sposobów promocji urzędu, które można przełożyć na umiejętności i zadania pracowników w komórkach odpowiedzialnych za współpracę z mass mediami.

Kształtowanie świadomości medialnej, nauka metod i technik prezentacyjnych oraz wykorzystanie ich w budowaniu wizerunku instytucji. Celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom nie tylko wiedzy, ale przede wszystkim praktycznych umiejętności, które pozwolą im bardziej skutecznie komunikować się z otoczeniem.

Grupa docelowa 8 – 10 osób

Szkolenie adresowane jest do osób zajmujących w urzędach stanowiska funkcyjne, osób realizujących w urzędzie strategię public relations a także pracowników mających bezpośredni kontakt z interesantem takich jak urzędnicy punktów recepcji i obsługi mieszkańców.

Program szkolenia:

- Jak skutecznie i właściwie reprezentować urząd.
- O co zadbać podczas wystąpienia i jak uniknąć błędów.
- Techniki skutecznej komunikacji, czyli o czym i jak mówić.
- Psychologiczne determinanty skutecznego przekazu.
- Radzenie sobie z treścią, stresem i barierami przed wystąpieniem oraz w czasie jego trwania.
- Jak przygotować wystąpienie tak, by było interesujące, rzetelne i przekonujące.

- Jak przygotować się do wystąpienia publicznego przed dużym audytorium lub przed kamerą.
- Praktyczne wskazówki dotyczące technicznych aspektów wystąpienia przed kamerą.
- Wygląd zewnętrzny – czyli jak dobrać strój i makijaż do odbiorców.

Metody pracy:

Szkolenie opracowane jest tak, by przekazać maksimum wiedzy praktycznej przy wystąpieniach publicznych. Dominować więc będą praktyczne ćwiczenia i warsztaty, w tym praca z kamerą.

Przewidywane efekty:

Uczestnicy szkolenia pewni siebie, swoich atutów i wiedzy potrafią skutecznie pracować na rzecz urzędu, który reprezentują. Posiadają nie tylko wiedzę, ale i praktyczne umiejętności konieczne w przygotowaniu wystąpień przed dużym audytorium, w tym także przed kamerą. Potrafią poradzić sobie w sytuacji kryzysowej. Znają techniki skutecznej komunikacji i umiejętność dbania o własny wizerunek. Wiedzą jakich błędów unikać, a o czym pamiętać przed kamerą.

Zajęcia prowadzi:

Joanna Choszczyk:

Psycholog, dziennikarka, specjalistka od komunikacji społecznej, współpracowała z organizacjami pozarządowymi, Komitetem Ochrony Praw Dziecka, obecnie w TVP, jako reporter w wielu programach o tematyce społecznej. Realizatorka cyklu reportaży p.t. „Niepokonani” finansowanego z funduszu EFS, autorka wielu szkoleń i warsztatów psychologicznych dla różnych organizacji, ostatnio w ramach projektu „Klinika Sukcesu”.

Jacek Choszczyk:

Operator telewizyjny, montażysta, reporter TVP, realizator wielu projektów filmowych dla firm i organizacji. Współprowadził szkolenia medialne dla wielu instytucji.

Czas szkolenia:

6 godzin (zajęcia teoretyczne i praktyczne).

Miejsce szkolenia:

sala konferencyjna urzędu

Koszt szkolenia:

580 zł/osoby

III PROGRAM;

Postępowanie w sytuacji kryzysowej interwencji służb mundurowych na terenie urzędu.

Prawa, obowiązki i sposób zachowania pracownika administracji samorządowej w chwili zatrzymania w miejscu pracy przez organy ścigania.

Rola szczebla kierowniczego w sytuacji kryzysowej.

Autor – Krzysztof Nowak

Oferta szkolenia urzędników szczebla kierowniczego dotyczącego postępowania na wypadek sytuacji kryzysowej w urzędzie w związku z interwencją służb mundurowych, zatrzymaniem pracownika, zabezpieczeniem dokumentów a także przeszukaniem pomieszczeń.

Widok funkcjonariuszy w instytucji publicznej zawsze budzi niepokój – zarówno wśród jego pracowników, jak i interesantów. Tylko właściwe i zgodne z literą prawa postępowanie gwarantuje, że sytuacja kryzysowa w jakiej znaleźli się urzędnicy, zostanie rozwiązana bez większego uszczerbku dla środowiska pracowników.

Proponowane szkolenie porusza całą sferę przepisów prawa przydatnych w takich sytuacjach.

Charakterystyka grupy:

Urzednicy szczebla kierowniczego. Grupa do 30 osob.

Czas szkolenia:

3 godz.

Zalozenia:

Standardy postepowania jakich powinni przestrzegac urzednicy i pracownicy sluzby cywilnej określa Ustawa o Pracownikach Samorzadowych z dnia 22 marca 1990 r.

W art. 15 §2 zostały wymienione obowiazki pracownika samorzadowego takie jak: *„przestrzeganie prawa, wykonywanie zadan urzedu sumiennie, sprawnie i bezstronnie, informowanie organow, instytucji i osob fizycznych oraz udostepnianie dokumentow znajdujacych sie w posiadaniu urzedu, zachowanie tajemnicy państwowej i sluzbowej w zakresie przez prawo przewidzianym.”*.

Coraz czesciej srodki masowego przekazu informuja o zatrzymaniach urzednikow instytucji państwowych i samorzadowych w miejscu pracy, w związku z podejrzeniem popełnienia przestepstwa. W tak zaistniałej sytuacji kryzysowej brakuje wiedzy i umiejetności co do sposobu postepowania, zachowania i posiadanych praw zarowno pracownikow, ktorzy sytuacja bezposrednio dotyczy, jak i ich zwierzchnikow.

Wlasciwa reakcja, umiejetne i zgodne z przepisami prawa postepowanie, informowanie kierownictwa o kolejnych etapach dzialan sluzb, daja na tym etapie gwarancje rzetelnosci dzialan zarowno instytucji interweniujacych jak i kierownictwa i pracownikow urzedu.

Cele:

- Uswiadomienie znaczenia prowadzenia sprawnej, rzetelnej, zgodnej z literą prawa i procedurami wspolpracy z przedstawicielami aparatu scigania, znajdujacych sie na terenie urzedu i wykonujacych czynności ustawowe;
- Przekazanie wiedzy z wybranych przepisow prawa na podstawie ktorzych interweniujace w urzedzie sluzby (Policja, CBS, CBA, ABW, Prokuratura, Sad) prowadza czynności procesowe w związku z zatrzymaniem pracownika, przeszukaniem pomieszczen, zabezpieczaniem dokumentow, czy przesluchiowaniem swiadkow.

Dzięki uczestnictwu w szkoleniu, urząd zyska:

1. Pracowników, którzy nabędą umiejętność postępowania oraz prowadzenia rozmowy z interweniującym w urzędzie funkcjonariuszem na wypadek sytuacji kryzysowej;
2. Pracowników znających podstawowe przepisy prawa regulujące zachowanie na wypadek zatrzymania urzędnika, przeszukania pomieszczeń, zabezpieczenia dokumentów, przesłuchania świadków;
3. Pracowników potrafiących ocenić sytuację kryzysową i umiejących prowadzić rozmowę na ten temat, ze swoimi podwładnymi.

Metody:

- Wykład interaktywny z dyskusją.

Materiały:

- ❑ Arkusze zagadnieniowe do opracowania,
- ❑ Multimedia (rzutnik, laptop),
- ❑ Procedura postępowania na wypadek sytuacji kryzysowej w urzędzie (zatrzymanie urzędnika, przeszukanie, zabezpieczenie dokumentów, przesłuchanie świadka).

Ewaluacja programu:

ankiety, informacje zwrotne od uczestników.

Prowadzący -

Krzysztof Nowak – V-ce Prezes Zarządu Stowarzyszenia Razem Przeciw Przemocy, emerytowany funkcjonariusz Policji z 28 letnim doświadczeniem zawodowym pracy w pionach dochodzeniowo-śledczym, prewencji, kryminalnym oraz jako oficer prasowy komendy rejonowej policji z pełnym przygotowaniem w zakresie Public Relations.

Miejsce szkolenia - sala konferencyjna urzędu.

Koszt szkolenia – 280 zł/osoby