



Bezpieczeństwo pracowników transportu publicznego – skuteczne reagowanie na agresję pasażerów i sytuacje zagrożenia.

Numer usługi 2026/03/08/191744/3388568

1 290,00 PLN brutto
 1 290,00 PLN netto
 143,33 PLN brutto/h
 143,33 PLN netto/h
 150,00 PLN cena rynkowa ⓘ

PASJA PRACY I
 ROZWOJU, ALICJA
 BARANOWSKA

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Piła / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 9 h

📅 15.05.2026 do 15.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Transport i motoryzacja / Transport i logistyka

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w sektorze transportu publicznego, które w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pasażerami i mogą być narażone na sytuacje konfliktowe, agresję pasażerów lub inne zagrożenia występujące w środkach komunikacji zbiorowej.

W szczególności szkolenie adresowane jest do kierowców autobusów komunikacji miejskiej i regionalnej, motorniczek tramwajów, kontrolerów biletów, pracowników obsługi pasażera, dyspozytorów oraz pracowników nadzoru ruchu.

Szkolenie dedykowane jest pracownikom przedsiębiorstw komunikacji miejskiej oraz firm transportowych i przewoźników autobusowych (np. MPK, MZK, ZTM), którzy chcą zwiększyć swoje kompetencje w zakresie bezpieczeństwa w transporcie publicznym, rozpoznawania zagrożeń, reagowania na agresję pasażerów, zarządzania sytuacjami trudnymi oraz bezpiecznego postępowania w sytuacjach kryzysowych w autobusach i tramwajach.

Minimalna liczba uczestników

12

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

08-05-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

9

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie bezpieczeństwa w transporcie publicznym oraz skutecznego reagowania na agresję pasażerów i sytuacje trudne w komunikacji miejskiej. Uczestnicy poznają mechanizmy powstawania konfliktów, techniki komunikacji i deeskalacji agresji oraz zasady bezpieczeństwa osobistego w środkach komunikacji zbiorowej. Szkolenie rozwija umiejętności rozpoznawania zagrożeń i bezpiecznego reagowania w sytuacjach kryzysowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efekty uczenia się - WIEDZA: Uczestnik po szkoleniu zna najczęstsze zagrożenia występujące w transporcie publicznym, mechanizmy powstawania agresji i konfliktów w kontakcie z pasażerami oraz podstawowe zasady komunikacji, deeskalacji konfliktów i bezpieczeństwa pracownika w sytuacjach trudnych.	Uczestnik: - wymienia min. 3 sytuacje konfliktowe występujące w środkach transportu publicznego.	Test teoretyczny
	Uczestnik wskazuje na min. 3 czynniki mogące wywoływać agresję pasażerów.	Test teoretyczny
	Uczestnik opisuje min. 3 zasady komunikacji deeskalacyjnej konfliktu.	Test teoretyczny
	Uczestnik wskazuje minimum 3 zasady bezpieczeństwa pracownika w sytuacji zagrożenia.	Test teoretyczny
Efekty uczenia się - UMIEJĘTNOŚCI: Uczestnik po szkoleniu potrafi rozpoznawać objawy narastającego napięcia i agresji u pasażerów, stosować techniki komunikacji i deeskalacji konfliktów oraz reagować w sytuacjach zagrożenia w środkach transportu publicznego.	Uczestnik rozpoznaje minimum 3 sygnały wskazujące na narastające napięcie lub agresję pasażera.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik stosuje podstawowe techniki komunikacji ograniczające eskalację konfliktu oraz wykorzystuje minimum 2 techniki deeskalacji konfliktu w symulowanej sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik przyjmuje bezpieczną pozycję i zachowuje bezpieczny dystans wobec agresywnej osoby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik reaguje adekwatnie w sytuacji zagrożenia w ograniczonej przestrzeni pojazdu.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Efekty uczenia się - KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Uczestnik po szkoleniu zachowuje spokój i kontrolę emocjonalną w sytuacjach trudnych w kontakcie z pasażerami, komunikuje się w sposób ograniczający eskalację konfliktu oraz podejmuje działania zwiększające bezpieczeństwo własne i innych osób w środkach transportu publicznego.	Uczestnik zachowuje opanowanie oraz kontrolę emocji w symulowanej sytuacji konfliktowej i komunikuje się z pasażerem w sposób ograniczający eskalację napięcia.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik podejmuje działania ukierunkowane na zwiększenie bezpieczeństwa pasażerów i własnego.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik współpracuje z innymi osobami w sytuacji zagrożenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

PSYCHOLOGICZNA CZĘŚĆ TEORETYCZNO-WARSZTATOWA:

4 godziny dydaktyczne

MODUŁ I - Identyfikacja zagrożeń i mechanizmy agresji w transporcie publicznym:

- Specyfika pracy w transporcie publicznym i kontaktu z pasażerami.
- Najczęstsze sytuacje konfliktowe w autobusach i tramwajach.
- Rodzaje agresji występującej w przestrzeni publicznej.
- Czynniki wywołujące napięcie i konflikt w komunikacji miejskiej.
- psychologiczne mechanizmy powstawania agresji

MODUŁ II - Rozpoznawanie narastającego napięcia i techniki deeskalacji konfliktu:

- Sygnały ostrzegawcze wskazujące na narastające napięcie lub agresję pasażera.

- Najczęstsze wyzwalacze konfliktów w środkach transportu publicznego.
- Zasady komunikacji obniżającej napięcie.
- Techniki deeskalacji konfliktów.
- Zachowanie bezpieczeństwa psychologicznego w sytuacjach stresowych.
- Ćwiczenia: trening komunikacji w sytuacjach trudnych.

CZĘŚĆ PRAKTYCZNA - BEZPIECZEŃSTWO OSOBISTE (realizowana w formie warsztatowej na sali treningowej):

4 godziny dydaktyczne

MODUŁ III: Podstawy bezpieczeństwa osobistego w pracy z pasażerami:

- Zasady bezpieczeństwa pracownika transportu publicznego.
- Świadomość sytuacyjna w przestrzeni pojazdu.
- Utrzymywanie bezpiecznego dystansu.
- Pozycja bezpieczna w sytuacji zagrożenia.
- Podstawowe techniki przed obchwytem, uderzeniami i duszeniami.
- Ćwiczenia praktyczne w parach pod nadzorem instruktorów.

MODUŁ IV: Reagowanie w sytuacjach zagrożenia w ograniczonej przestrzeni pojazdu:

- Bezpieczeństwo w ograniczonej przestrzeni (autobus, tramwaj).
- Zachowanie bezpieczeństwa w sytuacji agresji pasażera.
- Bezpieczne opuszczanie miejsca zagrożenia.
- Reagowanie na osobę posługującą się niebezpiecznym narzędziem.
- Symulacje sytuacyjne z podziałem ról.

PODSUMOWANIE SZKOLENIA I WALIDACJA:

1 godzina dydaktyczna

MODUŁ V: Procedury bezpieczeństwa i podsumowanie szkolenia:

- Zasady postępowania w przypadku podejrzanego lub niebezpiecznego ładunku.
- Współpraca ze służbami i dyspozytornią.
- Bezpieczeństwo pasażerów w sytuacjach kryzysowych.
- Podsumowanie szkolenia.

Walidacja efektów uczenia się:

- test wiedzy,
- omówienie scenariusza sytuacyjnego.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; border-radius: 5px; display: inline-block;">1 z 8</div> Identyfikacja zagrożeń i mechanizmy agresji w transporcie publicznym:	-	15-05-2026	09:00	10:30	01:30
<div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 2px; border-radius: 5px; display: inline-block;">2 z 8</div> Przerwa techniczna	-	15-05-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Rozpoznawanie narastającego napięcia i techniki deeskalacji konfliktu.	-	15-05-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 8 Przerwa obiadowa (45 min.)	-	15-05-2026	12:15	13:00	00:45
5 z 8 Podstawy bezpieczeństwa osobistego w pracy z pasażerami	-	15-05-2026	13:00	14:30	01:30
6 z 8 Przerwa techniczna	-	15-05-2026	14:30	14:45	00:15
7 z 8 Reagowanie w sytuacjach zagrożenia w ograniczonej przestrzeni pojazdu.	-	15-05-2026	14:45	16:15	01:30
8 z 8 Procedury bezpieczeństwa i podsumowanie szkolenia	-	15-05-2026	16:15	17:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 290,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 290,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	143,33 PLN
Koszt osobogodziny netto	143,33 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały dydaktyczne w formie papierowej oraz elektronicznej.

MATERIAŁY W FORMIE PAPIEROWEJ:

- skrypt szkoleniowy zawierający podsumowanie części teoretycznej,
- mechanika powstawania agresji oraz wyzwalacze agresji w transporcie publicznym,
- zestaw komunikatów deeskalacyjnych i zasad wyznaczania granic,
- checklista na temat zasad bezpieczeństwa w sytuacjach zagrożenia,
- formularz do notatek własnych.

MATERIAŁY W FORMIE ELEKTRONICZNEJ (Platforma Moodle):

- prezentacja multimedialna omawiana podczas szkolenia,
- rozszerzone materiały merytoryczne w formacie PDF,
- scenariusze sytuacyjne do samodzielnej analizy,
- zestaw rekomendowanych procedur postępowania,
- dodatkowe źródła i literatura uzupełniająca.

Dostęp do materiałów elektronicznych udostępniany jest uczestnikom po zakończeniu szkolenia na określony czas.

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy powinni posiadać wygodny strój umożliwiający swobodne wykonywanie ćwiczeń ruchowych oraz zmienne sportowe obuwie miękką podeszwą.

Informacje dodatkowe

Szkolenie może być również zrealizowane w formie zamkniętej dla przedsiębiorstw transportowych, w szczególności dla kierowców autobusów, motorniczych oraz pracowników komunikacji miejskiej.

Adres

ul. Kossaka 108

64-920 Piła

woj. wielkopolskie

Szkolenie realizowane będzie w obiekcie zlokalizowanym w Pile przy ul. Kossaka 108, w klubie Workout Zone. Obiekt zapewnia odpowiednie warunki do realizacji zarówno części teoretycznej, jak i praktycznej szkolenia.

Do dyspozycji uczestników pozostaje:

- sala wykładowa wyposażona w projektor multimedialny oraz sprzęt umożliwiający prowadzenie prezentacji i pracy warsztatowej,
- odrębna sala treningowa wyposażona w maty do ćwiczeń, umożliwiająca bezpieczne przeprowadzenie części

praktycznej obejmującej symulacje sytuacyjne i trening reakcji w kontrolowanych warunkach.

Pomieszczenia spełniają wymogi bezpieczeństwa oraz umożliwiają komfortową pracę grupy szkoleniowej. Układ sal pozwala na sprawne przejście między modułem teoretycznym a praktycznym.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- maty do ćwiczeń praktycznych, projektor, tablica do flipchartów.

Kontakt



Kludia Siekańska

E-mail szkolenia@pasjapracyrozwaju.pl

Telefon (+48) 696 290 198