



Ośrodek Finansowo-Szkoleniowy
"Krezus" Henryk
Czerhoniak

★★★★★ 4,8 / 5
1 215 ocen

Doskonalenie kompetencji kadry administracyjnej w zakresie zarządzania i komunikacji z uwzględnieniem przeciwdziałania dyskryminacji, mobbingowi oraz wypaleniu zawodowemu, a także rozwoju dialogu społecznego i partycypacji pracowniczej

Numer usługi 2026/04/20/25605/3498497

- 📍 Kłodzko
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 20:00 h
- 📅 18.09.2026 do 19.09.2026

2 400,00 PLN brutto
2 400,00 PLN netto
120,00 PLN brutto/h
120,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	pracownicy administracyjni urzędów miast i gmin, kadra administracyjna jednostek samorządu terytorialnego, osoby pełniące funkcje koordynujące lub zarządcze w administracji publicznej.
Minimalna liczba uczestników	20
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	17-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa szkoleniowa skierowana jest do pracowników administracji publicznej, w szczególności urzędów miast i gmin. Szkolenie ma na celu rozwój kompetencji w zakresie komunikacji interpersonalnej i organizacyjnej, zarządzania relacjami w miejscu pracy oraz przeciwdziałania zjawiskom niepożądanym, takim jak mobbing, dyskryminacja i wypalenie zawodowe.

Uczestnicy poznają zasady budowania efektywnego dialogu społecznego oraz partycypacji pracowniczej, co przekłada się na poprawę jakości funkcjonowani

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>zna podstawowe pojęcia i regulacje prawne dotyczące mobbingu, dyskryminacji oraz równego traktowania w miejscu pracy, rozumie mechanizmy powstawania wypalenia zawodowego oraz jego konsekwencje dla pracownika i organizacji,</p> <p>zna zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej i organizacyjnej, rozumie znaczenie dialogu społecznego i partycypacji pracowniczej w organizacji,</p> <p>zna dobre praktyki w zakresie budowania środowiska pracy wolnego od zachowań niepożądanych.</p>	<p>poprawnie definiuje pojęcia: mobbing, dyskryminacja, równe traktowanie oraz wskazuje podstawy prawne (min. 70% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy),</p> <p>wskazuje co najmniej 3 mechanizmy powstawania wypalenia zawodowego oraz jego konsekwencje dla pracownika i organizacji,</p> <p>wymienia co najmniej 3 zasady efektywnej komunikacji interpersonalnej i organizacyjnej, opisuje rolę dialogu społecznego i partycypacji pracowniczej (min. 2 przykłady zastosowania),</p> <p>identyfikuje co najmniej 3 dobre praktyki budowania środowiska pracy wolnego od dyskryminacji i mobbingu.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>stosuje zasady skutecznej komunikacji w pracy administracyjnej,</p> <p>identyfikuje przejawy mobbingu, dyskryminacji oraz symptomy wypalenia zawodowego,</p> <p>reaguje adekwatnie na sytuacje konfliktowe i trudne w miejscu pracy, wykorzystuje narzędzia wspierające współpracę i integrację zespołu, wdraża rozwiązania sprzyjające dialogowi i partycypacji pracowników.</p>	<p>stosuje w praktyce zasady skutecznej komunikacji (np. aktywne słuchanie, komunikat „ja”) podczas ćwiczeń warsztatowych – oceniane na podstawie obserwacji trenera,</p> <p>prawidłowo identyfikuje przejawy mobbingu, dyskryminacji oraz symptomy wypalenia zawodowego na podstawie analizy studium przypadku (min. 70% trafnych odpowiedzi),</p> <p>proponuje adekwatne sposoby reagowania w sytuacjach konfliktowych lub trudnych – w oparciu o analizę scenariuszy,</p> <p>dobiera i prezentuje co najmniej 2 narzędzia wspierające współpracę i integrację zespołu,</p> <p>opracowuje propozycję działań sprzyjających dialogowi i partycypacji pracowniczej w miejscu pracy (zadanie praktyczne).</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>wykazuje postawę odpowiedzialności za jakość komunikacji w organizacji, jest wrażliwy na przejawy nierównego traktowania i zachowań nieetycznych, angażuje się w budowanie przyjaznego i bezpiecznego środowiska pracy, dba o własny dobrostan psychiczny oraz wspiera innych w przeciwdziałaniu wypaleniu zawodowemu.</p>	<p>aktywnie uczestniczy w ćwiczeniach i dyskusjach, wykazując gotowość do współpracy i wymiany doświadczeń, prezentuje postawę odpowiedzialności za jakość komunikacji (np. stosuje zasady komunikacji bez przemocy w ćwiczeniach), wykazuje wrażliwość na przejawy nierównego traktowania – adekwatnie reaguje w scenkach sytuacyjnych, deklaruje gotowość do wdrażania działań na rzecz poprawy środowiska pracy (na podstawie ankiety poszkoleniowej), identyfikuje własne zasoby i ograniczenia w kontekście przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu oraz wskazuje co najmniej 2 działania wspierające dobrostan.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1. Komunikacja interpersonalna i organizacyjna w administracji publicznej (4 godz.)

- Elementy procesu komunikacji (nadawca, odbiorca, kanał, sprzężenie zwrotne) w pracy urzędnika

- Specyfika komunikacji w urzędzie – relacja urząd–mieszkaniec, urząd–pracownik
- Najczęstsze bariery komunikacyjne w administracji (formalizm językowy, presja czasu, emocje interesantów)
- Style komunikacji (bierny, agresywny, asertywny) i ich wpływ na jakość obsługi
- Zasady skutecznej komunikacji w kontakcie z mieszkańcem (jasność, precyzja, neutralność, uprzejmość)
- Znaczenie komunikacji niewerbalnej w obsłudze interesanta

Moduł 2. Zarządzanie relacjami i współpracą w urzędzie (4 godz.)

- Struktura organizacyjna urzędu a przepływ informacji
- Współpraca międzywydziałowa – wyzwania i dobre praktyki
- Role formalne i nieformalne w zespole pracowniczym
- Źródła konfliktów w administracji (różnice kompetencyjne, przeciążenie obowiązkami, niejasny podział zadań)
- Etapy rozwoju konfliktu i jego konsekwencje dla funkcjonowania urzędu
- Metody rozwiązywania konfliktów (negocjacje, mediacje, procedury wewnętrzne)
- Budowanie zaangażowania pracowników administracji

Moduł 3. Przeciwdziałanie mobbingowi i dyskryminacji w administracji publicznej (4 godz.)

- Definicja mobbingu i dyskryminacji w świetle przepisów prawa pracy
- Różnice między mobbingiem, konfliktem a trudną sytuacją interpersonalną
- Przykłady zachowań niedozwolonych w środowisku urzędniczym
- Skutki mobbingu i dyskryminacji (psychologiczne, organizacyjne, prawne)
- Obowiązki pracodawcy w jednostkach samorządu terytorialnego
- Procedury zgłaszania i rozpatrywania skarg
- Działania profilaktyczne i tworzenie polityk antymobbingowych

Moduł 4. Wypalenie zawodowe w pracy urzędnika (4 godz.)

- Definicja i modele wypalenia zawodowego (np. wyczerpanie emocjonalne, depersonalizacja, obniżone poczucie osiągnięć)
- Specyfika wypalenia w administracji publicznej
- Czynniki ryzyka: nadmiar obowiązków, odpowiedzialność formalna, kontakt z trudnym interesantem, presja terminów
- Wczesne i zaawansowane objawy wypalenia
- Konsekwencje dla jakości pracy i funkcjonowania urzędu
- Profilaktyka organizacyjna (organizacja pracy, wsparcie przełożonych)
- Indywidualne strategie radzenia sobie ze stresem i przeciążeniem

Moduł 5. Dialog społeczny i partycypacja w samorządzie (2 godz.)

- Pojęcie dialogu społecznego w kontekście administracji publicznej
- Rola urzędu w budowaniu relacji z mieszkańcami
- Formy partycypacji obywatelskiej (konsultacje społeczne, inicjatywy lokalne, budżet obywatelski)
- Komunikacja z interesariuszami (mieszkańcy, organizacje społeczne, instytucje)
- Znaczenie transparentności i dostępności informacji publicznej

Moduł 6. Budowanie przyjaznego środowiska pracy w urzędzie (2 godz.)

- Kultura organizacyjna w administracji publicznej – definicja i znaczenie
- Wartości i standardy etyczne w pracy urzędnika
- Przeciwdziałanie zachowaniom niepożądanym w miejscu pracy
- Działania wspierające integrację pracowników
- Rola kadry kierowniczej w kształtowaniu środowiska pracy
- Znaczenie dobrostanu pracowników dla jakości obsługi mieszkańców

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 2

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Zajęcia teoretyczne i warsztatowe	Tymoteusz Czerhoniak	18-09-2026	09:00	19:00	10:00
2 z 2 Zajęcia teoretyczne i warsztatowe	Tymoteusz Czerhoniak	19-09-2026	09:00	19:00	10:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	120,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Tymoteusz Czerhoniak

Osoba prowadząca szkolenie posiada wykształcenie kierunkowe w obszarze psychologii oraz wieloletnie doświadczenie w pracy z osobami dorosłymi, w szczególności w zakresie wsparcia psychologicznego, diagnozy oraz prowadzenia działań szkoleniowych i rozwojowych. Specjalizuje się w zagadnieniach związanych z komunikacją interpersonalną, funkcjonowaniem człowieka w organizacji, przeciwdziałaniem wypaleniu zawodowemu oraz analizą zjawisk takich jak stres, konflikty w miejscu pracy czy zachowania niepożądane (w tym mobbing i dyskryminacja). Posiada doświadczenie w prowadzeniu szkoleń, warsztatów oraz zajęć dydaktycznych dla różnych grup odbiorców, w tym pracowników administracyjnych i osób pracujących w sektorze ochrony zdrowia. W swojej pracy wykorzystuje wiedzę z zakresu diagnozy klinicznej, procesów psychologicznych oraz podejść opartych na dowodach naukowych, co pozwala na łączenie teorii z praktyką zawodową uczestników.

Dodatkowo prowadzi działania wspierające osoby w sytuacjach kryzysowych, co przekłada się na wysokie kompetencje w zakresie rozpoznawania i reagowania na trudne sytuacje interpersonalne, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu oraz budowania bezpiecznego środowiska pracy.

Osoba prowadząca posiada doświadczenie w realizacji usług rozwojowych finansowanych ze środków publicznych (w tym projektów szkoleniowych), co zapewnia znajomość wymogów formalnych oraz standardów jakościowych obowiązujących w ramach Bazy Usług Rozwojowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy z uczestników otrzyma autorskie materiały dydaktyczne

Informacje dodatkowe

Ze względu na odległy termin szkolenia wykładowca jak i harmonogram może ulec zmianie. Materiał będzie dostosowany do potrzeb zamawiającego.

Adres

ul. Szkolna 8
57-300 Kłodzko
woj. dolnośląskie

Miejsce realizacji to sala wykładowa realizatora usługi. Ze względu na odległy termin realizacji szkolenia miejsce może ulec zmianie.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Grzegorz Wnuk

E-mail dyrektor@ofs-krezus.pl

Telefon (+48) 664 321 361