



**Załącznik nr 1 do Zapytania Ofertowego nr 04/04/2026/0118/8.3/KP – Specyfikacja przedmiotu zamówienia.**

Celem Zamawiającego jest wybór Wykonawcy, który zapewni pracownikom administracyjnym i dydaktycznym Uniwersytetu WSB Merito we Wrocławiu udział w zdalnych oraz stacjonarnych szkoleniach z zakresu dostępności oraz obsługi i wsparcia osób ze szczególnymi potrzebami.

Zamawiający planuje przeprowadzenie szkoleń z poniższych tematów.

L.p.	Szkolenie:	Ilość sztuk:
1.	Studenci neuroróżnorodni – dostępna komunikacja, rozumienie potrzeb i praktyka obsługi <b>(online)</b>	2
2.	Studenci z niepełnosprawnościami – standardy obsługi, autonomia i dobre praktyki <b>(online)</b>	2
3.	Studenci z chorobami psychicznymi i w kryzysie – bezpieczna reakcja i granice kompetencji <b>(online)</b>	2
4.	Empatia i kompetencje miękkie w obsłudze różnorodnych studentów	2
5.	Pracownik administracji w sytuacjach kryzysowych	2
6.	Rozpoznawanie potrzeb studentów, adekwatne reagowanie i asertywność w obsłudze	2
7.	Skuteczna współpraca administracji z nauczycielami akademickimi	2
8.	Trudne sytuacje, opór i eskalacje we współpracy administracji z dydaktykami	2

Wykonawca zobowiązany jest określić cenę usługi za szkolenie dla 1 grupy, biorąc pod uwagę informacje zawarte w specyfikacji przedmiotu zamówienia.

Zamawiający będzie odpowiedzialny za zapewnienie uczestników szkoleń.

Okres realizacji szkoleń: czerwiec 2026 r. – 23 grudnia 2027 r.

Dokładne terminy szkoleń Zamawiający ustali z Wykonawcą na etapie realizacji umowy. – Co najmniej jedno z powyższych szkoleń musi odbyć się w terminie do 30.06.2026 r.

Wykonawca wyznaczy na etapie realizacji umowy jedną osobę, z którą będzie kontaktował się Zamawiający w kwestiach organizacyjnych.

Zamówienie będzie realizowane w ramach projektu współfinansowanego z Unii Europejskiej z Europejskiego Funduszu Społecznego pt. „**Przyjazny Uniwersytet - kompleksowe rozwiązania dla akademickiej inkluzji**” FERS.03.01-IP.08-0118/24



Wymagania, które muszą zostać spełnione dla każdego ze szkoleń:

L.p.	Przedmiot zamówienia (wymagania minimalne)	
1.	Miejsce szkolenia i termin	<p><b>Szkolenia zdalne:</b></p> <p><b>Uniwersytet WSB Merito we Wrocławiu</b></p> <p>Szkolenie realizowane w formule online (zdalnej). Zamawiający zapewnia dostęp do platformy Microsoft Teams, na której odbędzie się szkolenie.</p> <p>Po stronie Wykonawcy leży:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• prowadzenie szkolenia w całości w środowisku MS Teams,</li><li>• dostosowanie formy i metod pracy do specyfiki szkolenia online (m.in. formy interakcji, praca na przykładach, moderowana dyskusja),</li><li>• zapewnienie odpowiedniej jakości merytorycznej i organizacyjnej szkolenia w formule zdalnej.</li></ul> <p><b>Szkolenia stacjonarne:</b></p> <p><b>Uniwersytet WSB Merito we Wrocławiu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sala oraz budynek, w którym się znajduje, zapewnia dostęp dla OsP w tym osób z niepełnosprawnością ruchową (tj. dostosowanie architektoniczne, informacyjno-komunikacyjne).</li><li>• Wymiar sali umożliwia swobodne poruszanie się i uczestnictwo w szkoleniu dla 20 osób.</li><li>• Sala znajduje się w budynku wyposażonym w pełne zaplecze sanitarne, zgodnie z wymogami bezpieczeństwa i higieny pracy.</li><li>• Sala zapewnia komfortowe warunki szkolenia, czyli brak możliwości przechodzenia przez nią lub przebywania w niej osób niebiorących udziału w szkoleniach. W okresie jesienno-zimowym sala jest ogrzewana.</li></ul> <p>Sala posiada projektor.</p>
2.	Liczba uczestników	<p><b>Szkolenia zdalne:</b></p> <p>Grupa zamknięta do 50 osób.</p> <p><b>Szkolenie stacjonarne:</b></p> <p>Grupa zamknięta do 20 osób.</p>



3.	Forma przeprowadzenia szkolenia	<p><b>Szkolenia zdalne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>wykład interaktywny</li><li>ćwiczenia praktyczne i warsztatowe</li><li>analizę studiów przypadków</li><li>sesje pytań i odpowiedzi</li></ul> <p><b>Szkolenie stacjonarne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Wykład.</li><li>Ćwiczenia praktyczne.</li><li>Pytania i odpowiedzi.</li></ul>
4.	Materiały szkoleniowe	<p><b>Szkolenia zdalne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Wykonawca zapewni cyfrowe materiały dydaktyczne (wraz z logotypami) na przeprowadzane szkolenie. Zamawiający określi w umowie z Wykonawcą wymogi dotyczące logotypów.</li><li>Materiały szkoleniowe opracowane będą zgodnie ze standardem WCAG 2.1 AA (prezentacje, dokumenty możliwe do obsługi czytnikiem ekranu, z odpowiednim kontrastem, opisy alternatywne elementów graficznych, odpowiednie formatowanie tekstu).</li><li>Materiały dostosowanie do potrzeb osób z niepełnosprawnościami. Materiały szkoleniowe zostaną przygotowane w wersji elektronicznej zgodnie ze standardem cyfrowym (V. Standard cyfrowy, Załącznik nr 2. do Wytoczne dotyczące realizacji zasad równościowych w ramach funduszy unijnych na lata 2021-2027 (1) - Standardy dostępności dla polityki spójności 2021–2027, dokument dostępny na str. <a href="https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytoczne-dotyczace-realizacji-zasad-rownosciovych-w-ramach-funduszy-unijnych-na-lata-2021-2027-1/">https://www.funduszeuropejskie.gov.pl/strony/o-funduszach/dokumenty/wytoczne-dotyczace-realizacji-zasad-rownosciovych-w-ramach-funduszy-unijnych-na-lata-2021-2027-1/</a>)</li></ul> <p><b>Szkolenie stacjonarne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Wykonawca zapewni każdemu uczestnikowi wydrukowane w kolorze (ze względu na logotypy) materiały dydaktyczne na przeprowadzane szkolenie. Zamawiający określi w umowie z Wykonawcą wymogi dotyczące logotypów.</li><li>Materiały szkoleniowe muszą być wydrukowane formacie A4, na papierze o gramaturze min. 80g/m2.</li></ul>



5.	Dokumentacja z przebiegu szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wykonawca zobowiązany jest sporządzić cyfrową listę obecności (szkolenia zdalne), listy obecności wraz z podpisami uczestników (szkolenia stacjonarne).</li> <li>Wykonawca zobowiązany jest przygotować i przeprowadzić bilans kompetencji dla uczestników szkolenia przed i po szkoleniu, czyli Wykonawca ma obowiązek przeprowadzić, porównać wyniki i przedstawić podsumowanie - pomiar przyrostu kompetencji.</li> <li>Wzory dokumentów, wraz z niezbędnymi logotypami, zostaną dostarczone przez Zamawiającego.</li> <li>Dokumenty muszą być wydrukowane w kolorze. (szkolenia stacjonarne)</li> </ul>
6.	Forma ukończenia szkolenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wykonawca jest zobowiązany wydać uczestnikom szkolenia imienne zaświadczenia potwierdzające ukończenie szkolenia i nabycie kwalifikacji.</li> <li>Na zaświadczeniach muszą znaleźć się logotypy, które zostaną dostarczone przez Zamawiającego.</li> <li>Cyfrowe kopie zaświadczeń Wykonawca musi przekazać Zamawiającemu po zakończeniu szkolenia.</li> </ul>
7.	Język, w którym prowadzone jest szkolenie	Szkolenie w języku polskim.
8.	Dodatkowe wymagania	<p>Stosowanie standardu równości kobiet i mężczyzn, w tym języka równościowego, niepowielanie stereotypów dotyczących wizerunków i ról kobiet i mężczyzn.</p> <p>Jeśli Zamawiający poinformuje Wykonawcę, że w szkoleniu uczestniczyć będą OsP, Wykonawca jest zobowiązany do prowadzenia szkoleń w sposób dostępny, aby umożliwić w pełni korzystanie ze wsparcia osobom o szczególnych potrzebach. Pliki multimedialne oraz prezentacje dobrych praktyk wykorzystywane podczas szkoleń będą przygotowane z opcją audiodeskrypcji (jeśli w grupie uczestników będą osoby ze znaczną dysfunkcją wzroku).</p> <p>Podczas szkoleń zastosowana zostanie min. 1 z form angażujących uczestników: panele dyskusyjne z udziałem osób niepełnosprawnościami, lokalnych gości, gry symulacyjne, quizy i ankiety, w celu osiągnięcia lepszych efektów jakościowych.</p>
9.	Trener (wiedza i doświadczenie):	<p>Trener prowadzący szkolenia musi spełniać łącznie następujące wymagania:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Posiada wykształcenie wyższe psychologiczne.</li> <li>Posiada minimum 3 lata udokumentowanego doświadczenia zawodowego.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Posiada doświadczenie w pracy jako edukator i trener osób dorosłych.</li> <li>• Posiada doświadczenie w roli nauczyciela akademickiego lub we współpracy ze środowiskiem akademickim.</li> <li>• Posiada co najmniej jeden z poniższych certyfikatów lub równoważnych, potwierdzających kompetencje trenerskie, psychologiczne lub terapeutyczne: certyfikat ukończonej szkoły psychoterapii (lub status psychoterapeuty w trakcie szkolenia), certyfikaty z zakresu pierwszej pomocy psychologicznej/interwencji kryzysowej, certyfikaty z zakresu pracy z osobami w kryzysie psychicznym lub zdrowia psychicznego, certyfikaty potwierdzające kompetencje coachingowe (np. ICF, ICC). Dopuszcza się certyfikaty równoważne, wydane przez uznane instytucje szkoleniowe lub organizacje branżowe.</li> <li>• Przeprowadził(a) co najmniej 200 godzin szkoleniowych lub warsztatowych z zakresu w obszarze zdrowia psychicznego i dobrostanu w miejscu pracy, odporności psychicznej, stresu, przeciążenia i wypalenia zawodowego, stawiania granic i asertywności w pracy, pracy z klientem, mobbingu i zachowań przemocowych w organizacji w ciągu ostatnich 3 lat.</li> <li>• Posiada umiejętności komunikacyjne i fasilitacyjne pozwalające na prowadzenie interaktywnych szkoleń stacjonarnych.</li> <li>• Doświadczenie w prowadzeniu szkoleń online dla grup liczących ok. 40–50 osób.</li> <li>• Umiejętność prowadzenia szkoleń w formule interaktywnej (analiza przypadków, moderowana dyskusja, pytania uczestników).</li> <li>• Umiejętność dostosowania treści do odbiorców z obszaru administracji i dydaktyki uczelni wyższej.</li> <li>• Gotowość do pracy na przykładach adekwatnych do środowiska akademickiego.</li> </ul>
--	--	--

1. Szkolenie zdalne: **STUDENCI NEURORÓŻNORODNI - DOSTĘPNA KOMUNIKACJA, ROZUMIENIE POTRZEB I PRAKTYKA OBSŁUGI**

L.p.	<b>STUDENCI NEURORÓŻNORODNI - DOSTĘPNA KOMUNIKACJA, ROZUMIENIE POTRZEB I PRAKTYKA OBSŁUGI</b>	
1.	Wymiar szkolenia	Szkolenie realizowane w formule online (zdalnej). Czas trwania szkolenia dla 1 grupy:



		4 godziny zegarowe (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 15-minutowa przerwa (lub 2 krótsze).
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Neuroróżnorodność w środowisku akademickim – wspólna perspektywa:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czym jest neuroróżnorodność – podstawowe pojęcia w kontekście uczelni wyższej.</li> <li>• Najczęstsze trudności studentów neuroróżnorodnych: ADHD, spektrum autyzmu (ASD), zaburzenia lękowe i depresyjne.</li> <li>• Jak neuroróżnorodność wpływa na: komunikację, regulację emocji, funkcjonowanie w sytuacjach formalnych i dydaktycznych.</li> <li>• Wspólny cel administracji i dydaktyków: przewidywalność, bezpieczeństwo i jasne komunikaty.</li> </ul> <p><b>II. Bariery i wyzwania w kontakcie ze studentami neuroróżnorodnymi:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bariery wspólne dla obu grup zawodowych: nadmiar informacji, niejednoznaczne komunikaty, presja czasu i zmian.</li> <li>• Specyfika barier: administracja (procedury, formalności, terminy); dydaktyka (organizacja zajęć, zaliczenia, kontakt w sytuacjach konfliktowych).</li> <li>• Typowe błędne interpretacje zachowań studenta i ich konsekwencje.</li> </ul> <p><b>III. Dostępna i empatyczna komunikacja – zasady praktyczne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zasady dostępnej komunikacji obowiązujące zarówno w obsłudze administracyjnej, jak i dydaktyce.</li> <li>• Jak zadawać pytania, by rozpoznać potrzeby i nie naruszać autonomii studenta.</li> <li>• Przekazywanie informacji trudnych (odmowy, ograniczenia formalne, konsekwencje regulaminowe).</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Reagowanie na emocje studentów (lęk, frustracja, wycofanie, złość).</li> </ul> <p><b>IV. Role, granice i odpowiedzialność – administracja i dydaktyka:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Porównanie ról: co leży w kompetencjach administracji oraz nauczycieli akademickich.</li> <li>Granice wsparcia (co robimy, czego nie robimy).</li> <li>Kiedy i jak zaproponować inne formy wsparcia, współpracować z centrum wsparcia, zakończyć trudną rozmowę w sposób empatyczny i bezpieczny.</li> </ul> <p><b>V. Dobre praktyki możliwe do wdrożenia „od zaraz”:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Przykłady działań wspólnych dla obu grup</li> <li>Przykłady dobrych praktyk z perspektywy administracji oraz z perspektywy dydaktyki.</li> <li>Znaczenie spójności komunikacyjnej uczelni.</li> </ul> <p><b>VI. Podsumowanie i Q&amp;A</b></p>
--	--	--

## 2. Szkolenie zdalne: **STUDENCI Z NIEPEŁNOSPRAWNOSCAMI – STANDARDY OBSŁUGI, AUTONOMIA I DOBRE PRAKTYKI**

L.p.	<b>STUDENCI Z NIEPEŁNOSPRAWNOSCAMI – STANDARDY OBSŁUGI, AUTONOMIA I DOBRE PRAKTYKI</b>	
1.	Wymiar szkolenia	Szkolenie realizowane w formule online (zdalnej). Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 4 godziny zegarowe (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 15-minutowa przerwa (lub 2 krótsze).
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	Cel szkolenia: Podniesienie kompetencji pracowników administracyjnych i dydaktycznych w zakresie profesjonalnej, empatycznej i zgodnej ze standardami obsługi studentów z niepełnosprawnościami – z poszanowaniem ich autonomii, godności i granic kompetencji zawodowych pracownika.



		<p><b>I. Wprowadzenie – perspektywa studenta z niepełnosprawnością:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Pojęcie niepełnosprawności – ujęcie funkcjonalne, nie tylko medyczne.</li><li>• Różnorodność potrzeb i doświadczeń studentów.</li><li>• Bariery (organizacyjne, komunikacyjne, postawowe).</li></ul> <p><b>II. Standardy obsługi studentów z niepełnosprawnościami:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rola pracownika administracyjnego i nauczyciela akademickiego.</li><li>• Zasady dostępnej i szanującej komunikacji.</li><li>• Poufność, ochrona danych i etyczne granice rozmowy.</li><li>• Czego unikać w kontakcie (język, nadopiekuńczość, założenia).</li></ul> <p><b>III. Autonomia studenta i granice kompetencji pracownik:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Autonomia, sprawczość i decyzyjność osoby z niepełnosprawnością.</li><li>• Pomoc adekwatna vs. Wyręczanie.</li><li>• Stawianie granic – kiedy i jak odsyłać do właściwych form wsparcia.</li><li>• Odpowiedzialność pracownika a odpowiedzialność instytucji.</li></ul> <p><b>IV. Dobre praktyki w codziennej pracy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Przykłady sytuacji kontaktowych (administracja / dydaktyka).</li><li>• Reagowanie na trudne emocje, stres, napięcie u studenta.</li><li>• Elementy pierwszej pomocy psychologicznej – co wolno, czego nie.</li><li>• Współpraca między jednostkami i kanały wsparcia na uczelni.</li></ul> <p><b>V. Studia przypadków i rekomendacje do pracy własnej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Analiza krótkich case studies.</li><li>• Wskazówki „na co zwrócić uwagę jutro w pracy”.</li><li>• Podsumowanie i sesja pytań.</li></ul>
--	--	--





### 3. Szkolenie zdalne: **STUDENCI Z CHOROBAМИ PSYCHICZNYMI I W KRYZYSIE – BEZPIECZNA REAKCJA I GRANICE KOMPETENCJI**

L.p.	<b>STUDENCI Z CHOROBAМИ PSYCHICZNYMI I W KRYZYSIE – BEZPIECZNA REAKCJA I GRANICE KOMPETENCJI</b>	
1.	Wymiar szkolenia	<p>Szkolenie realizowane w formule online (zdalnej).</p> <p>Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 4 godziny zegarowe (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 15-minutowa przerwa (lub 2 krótsze).</p>
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Zdrowie psychiczne studentów – kontekst akademicki:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zdrowie psychiczne studentów – aktualne wyzwania i skala zjawiska (bez diagnozowania).</li> <li>• Najczęściej występujące trudności: zaburzenia lękowe, depresja i epizody depresyjne, kryzysy emocjonalne i adaptacyjne, przeciążenie stresem i napięciem.</li> <li>• Choroba psychiczna a kryzys – różnice i podobieństwa.</li> <li>• Wpływ trudności psychicznych na zachowanie, komunikację, funkcjonowanie w sytuacjach formalnych i dydaktycznych.</li> </ul> <p><b>II. Sytuacje trudne i kryzysowe w realiach uczelni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czym jest sytuacja kryzysowa w środowisku akademickim.</li> <li>• Najczęstsze sytuacje zgłaszane przez administrację (dziekanaty, biura obsługi) i dydaktyków (zajęcia, zaliczenia, egzaminy).</li> <li>• Typowe sygnały ostrzegawcze (emocje, zachowania, wycofanie, napięcia).</li> </ul> <p><b>III. Bezpieczna i wspierająca reakcja:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Podstawowe zasady bezpiecznej reakcji.</li> <li>• Jak rozmawiać ze studentem w kryzysie.</li> <li>• Reagowanie na silne emocje, płacz, panikę, dezorientację.</li> <li>• Różnice w reagowaniu wynikające z roli: administracja (obsługa, procedury, formalne ramy); dydaktyka (relacja dydaktyczna, ocena, zaliczenie).</li> </ul> <p><b>IV. Granice kompetencji i odpowiedzialności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Granice roli pracownika - czego nie wolno i nie należy robić.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Odpowiedzialność pracownika vs. odpowiedzialność instytucji.</li> <li>• Ochrona siebie jako pracownika (prawo do granic, bezpieczeństwo emocjonalne i organizacyjne).</li> </ul> <p><b>V. Współpraca administracji i dydaktyki w sytuacjach kryzysowych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dlaczego spójność reakcji uczelni ma znaczenie.</li> <li>• Przykłady współpracy.</li> <li>• Rola procedur i wewnętrznych ścieżek wsparcia.</li> </ul> <p><b>VI. Część praktyczna – analiza studiów przypadków:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analiza wybranych scenariuszy i ich omówienie.</li> <li>• Wnioski praktyczne do zastosowania w codziennej pracy.</li> </ul> <p><b>VII. Podsumowanie i Q&amp;A.</b></p>
--	--	---

#### 4. Szkolenie stacjonarne: **EMPATIA I KOMPETENCJE MIĘKKIE W OBSŁUDZE RÓŻNORODNYCH STUDENTÓW**

L.p.	<b>EMPATIA I KOMPETENCJE MIĘKKIE W OBSŁUDZE RÓŻNORODNYCH STUDENTÓW</b>	
1.	Wymiar szkolenia	Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 6 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 30-minutowa przerwa obiadowa.
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Różnorodni studenci:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kim są „różnorodni studenci” w kontekście uczelni wyższej</li> <li>• Jak różnorodność wpływa na sposób komunikacji, reagowania i zgłaszania potrzeb.</li> <li>• Rola pracownika administracji jako „pierwszego punktu kontaktu”.</li> <li>• Granice roli — wsparcie a wyręczanie.</li> </ul> <p><b>II. Empatia w obsłudze studenta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Empatia a współczucie, nadopiekuńczość i „branie odpowiedzialności za studenta”.</li> <li>• Empatyczna postawa w środowisku formalnym.</li> <li>• Jak okazywać empatię w krótkich, codziennych kontaktach administracyjnych.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>Najczęstsze bariery empatii w pracy administracyjnej (presja czasu, emocje, procedury).</li> </ul> <p><b>III.      Komunikacja empatyczna w praktyce administracyjnej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Zasady empatycznej i dostępnej komunikacji.</li> <li>Jak zadawać pytania by rozpoznać potrzeby, bez oceniania i diagnozowania.</li> <li>Jak reagować na emocje studenta.</li> <li>Jak mówić „nie” i stawiać granice w empatyczny sposób.</li> <li>Asertywność w obsłudze studenta.</li> </ul> <p><b>IV.      Trudne sytuacje w obsłudze studentów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Najczęstsze trudne sytuacje zgłaszane przez pracowników administracji (eskalacja emocji, pretensje i agresja słowna, chaos, dezorganizacja rozmowy.</li> <li>Co nas „uruchamia” – reakcje własne pracownika.</li> <li>Strategie deeskalacji rozmowy.</li> <li>Granice odpowiedzialności pracownika administracji w sytuacjach trudnych.</li> </ul> <p><b>V.        Case studies z uczelni:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Praca na realistycznych scenariuszach z życia uczelni.</li> <li>Analiza możliwych reakcji i konsekwencji różnych sposobów komunikacji.</li> <li>Wypracowanie dobrych praktyk zespołowych.</li> </ul> <p><b>VI.      Podsumowanie i narzędzia do codziennej pracy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Narzędzia możliwe do wdrożenia „od jutra”:</li> <li>Wymiana doświadczeń uczestników.</li> <li>Sesja pytań i odpowiedzi.</li> </ul>
--	--	--

#### 5. Szkolenie stacjonarne: **PRACOWNIK ADMINISTRACJI W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH**

L.p.	<b>PRACOWNIK ADMINISTRACJI W SYTUACJACH KRYZYSOWYCH</b>	
1.	Wymiar szkolenia	Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 6 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 30-minutowa przerwa obiadowa.



2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Sytuacje kryzysowe w pracy administracyjnej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Czym jest sytuacja kryzysowa w środowisku uczelni.</li><li>• Najczęstsze źródła kryzysów w pracy administracyjnej.</li><li>• Różnica między trudną rozmową, a sytuacją kryzysową.</li><li>• Wczesne sygnały ostrzegawcze (eskalacja emocji, dezorganizacja zachowania, agresja słowna, dezorientacja, panika).</li></ul> <p><b>II. Reakcja pracownika w sytuacji kryzysowej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Podstawowe zasady bezpiecznego reagowania.</li><li>• Czego nie robić w sytuacji kryzysowej.</li><li>• Jak komunikować się w sytuacjach silnych emocji.</li><li>• Odpowiedzialność pracownika administracji a odpowiedzialność instytucji.</li></ul> <p><b>III. Praktyczne narzędzia obrony psychicznej i komunikacyjnej:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Obrona psychiczna pracownika.</li><li>• Obrona komunikacyjna.</li><li>• Jak reagować na krzyk, agresję słowną, groźby lub szantaż emocjonalny.</li><li>• Bezpieczne zakończenie kontaktu.</li></ul> <p><b>IV. Granice kompetencji i bezpieczeństwo własne:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Granice roli pracownika administracji.</li><li>• Prawo do ochrony własnego bezpieczeństwa.</li><li>• Kiedy i jak wzywać pomoc, przekierowywać sytuację, dokumentować zdarzenie</li><li>• Postępowanie po sytuacji kryzysowej.</li></ul> <p><b>V. Warsztat reagowania kryzysowego:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Praca na realistycznych i wymagających scenariuszach.</li><li>• Analiza krok po kroku.</li><li>• Przećwiczenie bezpiecznych reakcji w praktyce.</li></ul> <p><b>VI. Podsumowanie i osobisty plan reagowania:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Najważniejsze zasady reagowania kryzysowego.</li><li>• Indywidualny „plan bezpieczeństwa” pracownika.</li><li>• Wymiana doświadczeń uczestników.</li><li>• Sesja pytań i odpowiedzi.</li></ul>
----	--------------------------------	--



6. Szkolenie stacjonarne: **ROZPOZNAWANIE POTRZEB STUDENTÓW, ADEKWATNE REAGOWANIE I ASERTYWNOŚĆ W OBSŁUDZE**

L.p.	<b>ROZPOZNAWANIE POTRZEB STUDENTÓW, ADEKWATNE REAGOWANIE I ASERTYWNOŚĆ W OBSŁUDZE</b>	
1.	Wymiar szkolenia	Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 6 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 30-minutowa przerwa obiadowa.
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Rozpoznawanie potrzeb studentów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Czym są „potrzeby studenta” w kontaktach administracyjnych (informacyjne, organizacyjne, emocjonalne).</li> <li>Różnica między zgłaszaną potrzebą, a rzeczywistą potrzebą.</li> <li>Typowe pułapki w rozpoznawaniu potrzeb: założenia, etykietowanie, automatyczne odpowiedzi proceduralne.</li> <li>Rola uważności i obserwacji w krótkich kontaktach administracyjnych.</li> </ul> <p><b>II. Pytania, które pomagają – techniki diagnozy potrzeb:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jak zadawać pytania, aby nie eskalować emocji, ani nie wchodzić w rolę terapeuty.</li> <li>Pytania otwarte, zamknięte, doprecyzowujące – kiedy i po co.</li> <li>Jak pracować z chaotycznym, zdezorganizowanym lub emocjonalnym komunikatem studenta.</li> </ul> <p><b>III. Adekwatne reagowanie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Czym jest „adekwatna reakcja” w pracy administracyjnej.</li> <li>Różnica między reakcją szybką, a reakcją skuteczną.</li> <li>Dobór reakcji do rodzaju potrzeby, natężenia emocji, możliwości organizacyjnych.</li> <li>Kiedy wystarczy informacja, a kiedy potrzebne jest wsparcie strukturalne.</li> <li>Wzmacnianie sprawczości studenta zamiast wyręczania.</li> </ul>



		<p><b>IV. Asertywność w obsłudze studenta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Czym asertywność jest, a czym nie jest w pracy administracyjnej.</li> <li>• Stawianie granic bez konfliktu.</li> <li>• Typowe sytuacje trudne (roszczeniowość, pretensje, presja „wyjątku”).</li> <li>• Jak domykać rozmowę w sposób profesjonalny i bezpieczny.</li> </ul> <p><b>V. Podsumowanie i narzędzia do wdrożenia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Indywidualna checklista: pytania pomocne w diagnozie potrzeb, zasady adekwatnej reakcji, komunikaty asertywne.</li> <li>• Wymiana doświadczeń uczestników.</li> <li>• Sesja pytań i odpowiedzi.</li> </ul>
--	--	---

7. Szkolenie stacjonarne: **SKUTECZNA WSPÓŁPRACA ADMINISTRACJI Z NAUCZYCIELAMI AKADEMICKIMI**

L.p.	SKUTECZNA WSPÓŁPRACA ADMINISTRACJI Z NAUCZYCIELAMI AKADEMICKIMI	
1.	Wymiar szkolenia	Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 6 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 30-minutowa przerwa obiadowa.
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Wspólna perspektywa – po co nam współpraca?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Administracja i dydaktyka jako elementy jednego procesu obsługi studenta.</li> <li>• Jak brak spójności komunikacyjnej wpływa na doświadczenie studenta, obciążenie administracji oraz relacje między działami.</li> <li>• Najczęstsze źródła napięć we współpracy ADM–DYD.</li> </ul> <p><b>II. Podział ról i odpowiedzialności:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zakres odpowiedzialności pracownika administracji oraz nauczycieli akademickich.</li> <li>• Co leży po czyjej stronie w kontekście: studentów z dodatkowymi potrzebami, racjonalnych usprawnień, komunikacji formalnej.</li> <li>• Najczęstsze nieporozumienia i „przerzucanie odpowiedzialności”.</li> </ul>



		<ul style="list-style-type: none"><li>• Jak jasno wyznaczać granice kompetencji bez konfliktu.</li></ul> <p><b>III. Racjonalne usprawnienia:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Czym są racjonalne usprawnienia w środowisku akademickim.</li><li>• Przykłady typowych usprawnień: organizacyjnych, dydaktycznych, komunikacyjnych.</li><li>• Kto inicjuje, kto wdraża, kto monitoruje: administracja vs. dydaktyka.</li><li>• Jak przekładać zalecenia i decyzje na realną praktykę zajęć i obsługi.</li><li>• Najczęstsze obawy dydaktyków i błędy we wdrożeniach.</li></ul> <p><b>IV. Skuteczna komunikacja między administracją a dydaktykami:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jak formułować komunikaty.</li><li>• Jak przekazywać trudne informacje.</li><li>• Jak reagować, gdy nauczyciel kwestionuje zasadność usprawnienia.</li><li>• Jak reagować, gdy administracja otrzymuje sprzeczne oczekiwania.</li></ul> <p><b>V. Trudne sytuacje i konflikty we współpracy ADM–DYD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Jak rozwiązywać konflikty bez eskalacji.</li><li>• Jak wracać do współpracy po trudnej sytuacji.</li><li>• Rola procedur i standardów jako wsparcia, a nie bariery.</li></ul> <p><b>VI. Wypracowanie wspólnych zasad współpracy:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Identyfikacja kluczowych „punktów styku” ADM–DYD.</li><li>• Wypracowanie zasad: komunikacji, przekazywania informacji, reagowania na trudne sytuacje.</li><li>• Co można wdrożyć od razu na poziomie zespołów, jednostek, całej uczelni.</li></ul> <p><b>VII. Podsumowanie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Rekomendacje do dalszej współpracy.</li><li>• Sesja pytań i odpowiedzi.</li></ul>
--	--	--



L.p.	TRUDNE SYTUACJE, OPÓR I ESKALACJE WE WSPÓŁPRACY ADMINISTRACJI Z DYDAKTYKAMI	
1.	Wymiar szkolenia	Czas trwania szkolenia dla 1 grupy: 6 godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut), realizowanych w jednym dniu szkoleniowym, w tym jedna 30-minutowa przerwa obiadowa.
2.	Zakres merytoryczny szkolenia:	<p><b>I. Źródła oporu i eskalacji we współpracy ADM–DYD:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Najczęstsze źródła napięć.</li> <li>Czym jest opór: jawny, bierny, sytuacyjny vs. utrwalony.</li> <li>Różnice perspektyw: administracja (procedury, odpowiedzialność formalna) vs. dydaktyka (autonomia dydaktyczna, relacja ze studentem).</li> </ul> <p><b>II. Mechanizmy eskalacji konfliktów:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Etapy eskalacji (napięcie, opór, konflikt, otwarta konfrontacja).</li> <li>Zachowania i komunikaty, które eskalują sytuację.</li> <li>Reakcje emocjonalne po obu stronach.</li> </ul> <p><b>III. Komunikacja w sytuacjach trudnych i konfrontacyjnych:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Jak rozmawiać, gdy pojawia się sprzeciw, kwestionowanie decyzji lub odmowa współpracy.</li> <li>Techniki komunikacyjne obniżające napięcie.</li> <li>Jak reagować na podważanie kompetencji, obwinianie, presję „natychmiastowego rozwiązania”.</li> <li>Różnica między rozmową merytoryczną a przeciąganiem liny.</li> </ul> <p><b>IV. Praca z oporem – jak go nie wzmacniać:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Rozpoznawanie rodzajów oporu.</li> <li>Co wzmacnia opór, a co go osłabia.</li> <li>Jak stawiać granice bez eskalacji.</li> <li>Jak bezpiecznie domknąć rozmowę, która nie służy już rozwiązaniu.</li> </ul> <p><b>V. Eskalacje w praktyce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Praca na realnych scenariuszach współpracy ADM–DYD.</li> <li>Analiza punktów zapalnych i momentów, w których eskalacja była do zatrzymania.</li> </ul>





		<ul style="list-style-type: none"><li>Wypracowanie alternatywnych strategii reakcji i wspólnych zasad postępowania.</li></ul> <p><b>VI. Narzędzia i zasady zapobiegające eskalacjom:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Jak budować współpracę odporną na konflikt.</li><li>Co można wdrożyć na poziomie zespołów, w codziennej współpracy, w sytuacjach spornych.</li><li>Kiedy eskalować sprawę „wyżej”, a kiedy nie.</li></ul> <p><b>VII. Podsumowanie:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>Indywidualne i zespołowe „checklisty” reagowania na opór i eskalacje.</li><li>Sesja pytań i odpowiedzi.</li></ul>
--	--	---