*Załącznik nr 1 do zapytania ofertowego nr 03/PN/PSZ/F006*

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA  
część podstawowa studiów, tzw. „Fundamentu kompetencyjnego nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia**

Moduł podstawowy obejmuje pięć starannie zaprojektowanych modułów, które stanowią **wspólną bazę kompetencyjną dla wszystkich uczestników studiów podyplomowych** – bez względu na zajmowane stanowisko. To intensywny, praktyczny cykl, odpowiadający na realne wyzwania codziennej pracy w publicznych służbach zatrudnienia. Program powstał w oparciu o wyniki badania Publicznych Służb Zatrudniania i tworzy jednolity standard przygotowania zawodowego w kluczowych obszarach: relacji z klientem, analityki rynku pracy, odporności psychicznej, prawa oraz wdrażania innowacji w miejscu pracy.

**Przedmioty wchodzące w skład części podstawowej programu studiów podyplomowych:**

* **P1. Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem roszczeniowym lub biernym.
* **P2. Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i CBOP, praca na wskaźnikach.
* **P.3 Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie.
* **P4. Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, *case studies*
* **P5. Seminarium projektowe – projekt in-situ** – zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ.

### Program modułu podstawowego:

* zapewnia jednolity poziom przygotowania do pracy w PSZ,
* ułatwia współpracę między działami i instytucjami,
* wpisuje się w wymagania FERS – łącząc cyfryzację, dostępność i praktyczne aspekty prawa,
* wzmacnia odporność i skuteczność zawodową,
* przekłada się na wymierne efekty – lepszą obsługę klientów, trafniejsze rekomendacje, większą efektywność działań urzędów.

Pięć przedmiotów tworzy spójną ścieżkę rozwoju: od umiejętności interpersonalnych, przez pracę w oparciu o dane, po wdrażanie zmian i innowacji w miejscu pracy. Uczestnicy/czki kończą program nie tylko z nową wiedzą, ale też z realnym projektem usprawnienia, gotowym do wdrożenia w ich instytucji.

Każdy przedmiot jest prowadzony przez doświadczonych praktyków – psychologów, trenerów, ekspertów prawa, analityków rynku pracy i mentorów projektów rozwojowych. Dzięki temu uczestnicy otrzymują nie tylko wiedzę teoretyczną, ale też sprawdzone narzędzia i strategie możliwe do wdrożenia od pierwszego dnia po szkoleniu.

Ukończenie modułu podstawowego ma umożliwić pracownikom łączenie **wiedzy psychologicznej, analitycznej, prawnej i projektowej**, efektywniejszą pracę z klientem, umiejętne korzystanie z danych i prawa w praktyce oraz wprowadzanie zmian podnoszące jakość usług.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Część zamówienia** | **Przedmiot** | **Wymiar godzinowy dla jednej grupy** | **Forma realizacji zajęć** |
| P1. | Relacje i komunikacja z klientem | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| P2. | Rynek pracy 4.0 & kompetencje data-driven | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| P3. | Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| P4. | Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce | 24 godziny dydaktyczne | 8 godzin dydaktycznych - stacjonarnie w salach dydaktycznych  +  16 godzin dydaktycznych zdalnie synchronicznie |
| P5. | Seminarium dyplomowe | 16 godzin dydaktycznych | 16 godzin dydaktycznych - stacjonarnie w salach dydaktycznych |

### CZĘŚĆ P1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)

### Opis przedmiotu:

Moduł koncentruje się na doskonaleniu kompetencji interpersonalnych w kontakcie z klientami publicznych służb zatrudnienia, w tym z osobami w szczególnej sytuacji na rynku pracy, w tym m.in. z osobami z niepełnosprawnościami, długotrwale bezrobotnymi, cudzoziemcami, osobami powyżej 50 roku życia, osobami poniżej 30 roku życia oraz z osobami zagrożonymi dyskryminacją ze względu na płeć, rasę, pochodzenie etniczne, religię lub światopogląd, wiek lub orientację seksualną. Jego celem jest przygotowanie uczestników do efektywnego i empatycznego prowadzenia rozmów, radzenia sobie z sytuacjami trudnymi oraz rozwijania umiejętności komunikacyjnych w środowisku wymagającym dużej odporności emocjonalnej. Program obejmuje zarówno podstawowe techniki komunikacyjne, jak i zaawansowane narzędzia wywiadu motywującego oraz interwencji w sytuacjach napięcia lub agresji werbalnej.

### Zakres treści

Moduł podzielony jest na trzy bloki tematyczne:

### Blok I (8 godzin): Komunikacja interpersonalna i asertywność w kontakcie z klientami o zróżnicowanych potrzebach

Podstawy skutecznej komunikacji (werbalnej i niewerbalnej). Bariery komunikacyjne w pracy z osobami w szczególnej sytuacji na rynku pracy (np. bariery językowe, sensoryczne, kulturowe). Style komunikacyjne i ich dostosowanie do odbiorcy. Model FUKO oraz techniki asertywne w relacji z klientem.

1. **Blok II (8 godzin): Wywiad motywujący i praca z oporem klienta ze szczególnymi potrzebami** Podstawy dialogu motywującego i jego zastosowanie w pracy z osobami z niepełnosprawnościami, długotrwale bezrobotnymi, cudzoziemcami czy osobami młodymi i starszymi. Etapy zmiany i wspieranie procesu decyzyjnego klienta. Techniki słuchania aktywnego i parafrazy w pracy

z osobami doświadczającymi kryzysu zaufania. Rozwijanie autonomii klienta z poszanowaniem jego ograniczeń i zasobów.

### Blok III (8 godzin): Praca z klientem trudnym i wrażliwym społecznie

Identyfikacja sygnałów napięcia i strategii radzenia sobie z emocjami klienta. Deeskalacja agresji i roszczeniowych postaw przy zachowaniu bezpieczeństwa własnego. Ustalanie granic kontaktu w pracy z osobami wymagającymi szczególnego wsparcia (np. ze względu na wiek, pochodzenie, orientację). Metody przeciwdziałania wypaleniu relacyjnemu oraz budowanie odporności emocjonalnej.

### Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

Zajęcia prowadzone będą metodami aktywizującymi: analiza przypadków, odgrywanie ról, ćwiczenia w parach, superwizja grupowa.

### Efekty uczenia się Wiedza:

1. rozumie zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej i mechanizmy relacji urzędnik–klient,
2. zna metody pracy z oporem i mechanizmy motywacyjne,
3. rozumie znaczenie postawy asertywnej w pracy urzędniczej.

### Umiejętności:

1. prowadzi rozmowę w sposób aktywny i empatyczny,
2. rozpoznaje i reaguje na sytuacje napięcia w sposób profesjonalny,
3. stosuje techniki wywiadu motywującego i pracy z klientem biernym.

### Kompetencje społeczne:

1. przewiduje społeczne i emocjonalne skutki kontaktu z klientem i uwzględnia je w doborze metod komunikacji, ponosząc odpowiedzialność za jakość relacji w środowisku zawodowym.

### CZĘŚĆ P2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)

### Opis przedmiotu

Przedmiot ten rozwija kompetencje analityczne niezbędne do trafnego diagnozowania i przewidywania trendów na rynku pracy. Uczestnicy poznają narzędzia cyfrowe i źródła danych służące do monitorowania zapotrzebowania na zawody, analizowania lokalnych struktur zatrudnienia oraz wspierania klientów w planowaniu ścieżki zawodowej. Istotnym komponentem jest również rozumienie koncepcji rynku pracy 4.0 – automatyzacji, zmian sektorowych oraz wpływu nowych technologii na zawody przyszłości.

### Zakres treści

Moduł realizowany jest w dwóch blokach:

### Blok I (12 godzin): Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy

Centralna Baza Ofert Pracy, Barometr zawodów, dane Głównego Urzędu Statystycznego i Wojewódzkiego Urzędu Pracy, interpretacja map zatrudnienia, wnioskowanie na podstawie wskaźników.

### Blok II (12 godzin): Rynek pracy 4.0 i technologie wspierające decyzje

Zawody zanikające i powstające, wpływ AI i automatyzacji, praca z danymi w Syriuszu, podstawy wykorzystywania narzędzi predykcyjnych.

### Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

Zajęcia prowadzone są w formie warsztatowej – analiza rzeczywistych danych, ćwiczenia z mapami rynku pracy, tworzenie prostych analiz na potrzeby rekomendacji zawodowych

### Efekty uczenia się

### Wiedza:

1. zna główne źródła danych o rynku pracy i ich zastosowanie
2. rozumie wpływ cyfryzacji, automatyzacji i AI na zmiany strukturalne rynku pracy
3. zna narzędzia monitorowania zawodów i prognozowania trendów.

### Umiejętności:

1. analizuje dane statystyczne dotyczące lokalnego rynku pracy,
2. interpretuje potrzeby klientów na podstawie danych i trendów,
3. wykorzystuje narzędzia cyfrowe do wspierania decyzji doradczych i instytucjonalnych.

### Kompetencje społeczne:

1. wykazuje gotowość do inicjowania działań opartych na danych w celu wspierania klientów i instytucji, uwzględniając społeczne skutki rekomendacji zawodowych oraz odpowiedzialność za ich trafność i adekwatność.

**CZĘŚĆ P3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia (24 godziny)**

**Opis modułu**

Moduł koncentruje się na wzmacnianiu zasobów psychicznych pracowników PSZ w kontekście codziennego obciążenia emocjonalnego, stresu organizacyjnego oraz pracy z klientami w trudnych sytuacjach. Uczestnicy uczą się identyfikować czynniki ryzyka wypalenia zawodowego, wdrażać strategie samoregulacji i przeciwdziałać chronicznemu przeciążeniu. Integralną częścią modułu jest rozwijanie postawy refleksyjnej i etycznej w relacjach z klientami oraz zespołem.

**Zakres treści**

Moduł składa się z dwóch równoważnych bloków:

1. **Blok I (12 godzin): Odporność psychiczna, ACT i praca z emocjami**

Koncepcja odporności psychicznej, techniki ACT (akceptacji i zaangażowania), regulacja emocji, zarządzanie energią psychiczną, profil osobowościowy a stres.

1. **Blok II (12 godzin): Wypalenie zawodowe i etyka relacyjna w pracy urzędniczej**

Rozpoznawanie objawów wypalenia, higiena pracy, budowanie równowagi, etyka kontaktu z klientem, granice odpowiedzialności i przeciwdziałanie przeniesieniu emocjonalnemu.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia prowadzone w formule warsztatowej, z wykorzystaniem narzędzi samoobserwacji, pracy w kręgu, testów psychometrycznych (opcjonalnie) i analizy przypadków

**Efekty uczenia się**

**Wiedza:**

1. zna psychologiczne mechanizmy odporności i strategie zapobiegania wypaleniu zawodowemu,
2. rozumie znaczenie postawy refleksyjnej i etycznej w pracy z klientem– zna podstawy ACT i zasady higieny psychicznej.

**Umiejętności:**

1. rozpoznaje własne reakcje stresowe i stosuje techniki autoregulacji,
2. wprowadza do codziennej pracy strategie wzmacniające odporność psychiczną,
3. analizuje sytuacje relacyjne z klientem z perspektywy etyki i dobrostanu.

**Kompetencje społeczne:**

1. dba o własny dobrostan psychiczny i etyczną postawę, świadomie wpływając na relacje z klientem i zespołem.

**CZĘŚĆ P4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce (24 godziny)**

**Opis modułu**

Moduł ma na celu rozwinięcie praktycznych kompetencji w zakresie stosowania przepisów prawa pracy i aktów prawnych regulujących funkcjonowanie publicznych służb zatrudnienia. Uczestnicy uczą się interpretować i stosować prawo w sytuacjach codziennych, podejmować decyzje zgodnie z obowiązującymi regulacjami oraz analizować przypadki z praktyki urzędniczej. Moduł uwzględnia również aspekty ochrony danych osobowych oraz standardy etyczne w kontekście przetwarzania informacji o klientach.

**Zakres treści**

Moduł obejmuje dwa tematyczne bloki:

1. **Blok I (12 godzin): Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy i decyzje administracyjne**

Struktura i zakres ustawy, uprawnienia i obowiązki urzędów, typowe sytuacje decyzyjne, analiza orzeczeń i kazusów, dokumentacja urzędowa.

1. **Blok II (12 godzin): Ochrona danych, RODO i etyka prawna w kontakcie z klientem**

Podstawy przepisów RODO, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia prowadzone w formie seminaryjno-warsztatowej, z analizą aktów prawnych, kazusów, wzorów dokumentów oraz ćwiczeniami decyzyjnymi.

**Efekty uczenia się**

**Wiedza:**

1. zna strukturę i zastosowanie najważniejszych aktów prawnych w PSZ,
2. rozumie zasady ochrony danych osobowych i prawa klienta,
3. zna procedury decyzyjne i dokumentacyjne w kontekście zatrudnienia i aktywizacji.

**Umiejętności:**

1. stosuje przepisy w konkretnych sytuacjach urzędowych,
2. analizuje i przygotowuje decyzje zgodne z prawem,
3. identyfikuje ryzyka prawne i podejmuje działania zabezpieczające zgodność z regulacjami.

**Kompetencje społeczne:**

1. działa zgodnie z przepisami i zasadami etyki, biorąc odpowiedzialność za skutki podejmowanych decyzji urzędowych.

**CZĘŚĆ P5: Seminarium projektowe – projekt in-situ (16 godzin)**

**Opis modułu**

Seminarium projektowe jest zwieńczeniem całego cyklu kształcenia i pełni funkcję integrującą wiedzę i umiejętności zdobyte w trakcie studiów. Celem modułu jest przygotowanie uczestników do zaprojektowania, wdrożenia i zaprezentowania mikro-innowacji lub usprawnienia w miejscu pracy – w macierzystej instytucji PSZ. Projekt ma charakter praktyczny i ma na celu odpowiedź na realną potrzebę organizacyjną, proceduralną lub społeczną. Seminarium wspiera uczestników w doprecyzowaniu problemu, określeniu celów i wskaźników oraz refleksji nad rezultatami.

**Zakres treści**

Moduł realizowany jest w dwóch blokach:

1. **Blok I (8 godzin): Planowanie projektu in-situ**

Identyfikacja problemu, formułowanie celu i hipotezy zmiany, metody diagnozy sytuacji wyjściowej, logika projektowa (cele, działania, rezultaty, mierniki), narzędzia planowania (np. SMART, 5W2H).

1. **Blok II (8 godzin): Wdrażanie i prezentacja projektu**

Strategia wdrożenia i dokumentowania działań, ocena efektów, analiza przeszkód i ryzyk, przygotowanie prezentacji wdrożenia, refleksja ewaluacyjna.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają charakter tutorskiego warsztatu – opierają się na konsultacjach indywidualnych, analizie pomysłów projektowych uczestników oraz pracy w mikrogrupach. Uczestnicy kończą seminarium z gotowym szkicem projektu oraz planem jego wdrożenia.

**Efekty uczenia się**

**Wiedza:**

1. rozumie cykl życia projektu wdrożeniowego i logikę zmiany organizacyjnej,
2. zna metody diagnozy i oceny potrzeb w środowisku pracy,
3. zna zasady formułowania mierzalnych rezultatów i projektowania działań w instytucjach publicznych.

**Umiejętności:**

1. identyfikuje problem w środowisku pracy i planuje adekwatną interwencję,
2. tworzy projekt usprawnienia lub innowacji z mierzalnymi wskaźnikami,
3. prezentuje i uzasadnia przyjęte rozwiązania w formie syntetycznej.

**Kompetencje społeczne:**

1. inicjuje zmiany w miejscu pracy, biorąc odpowiedzialność za ich celowość, realizację i wpływ społeczny.

**SZCZEGÓŁOWY OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA  
części specjalistycznej** **studiów**, tj. kierunków:

1. „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia” – część S1, S2, S3
2. „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudniania w działaniu” – część S4, S5, S6
3. „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia” – część S7, S8, S9
4. **Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia**

Ścieżka kształcenia została stworzona z myślą o doradcach oraz pracownikach merytorycznych, którzy każdego dnia towarzyszą klientom w podejmowaniu decyzji zawodowych, planowaniu ścieżek kariery i przełamywaniu barier na rynku pracy. To intensywny, praktyczny program, który wyposaża uczestników w zaawansowane kompetencje doradcze, nowoczesne umiejętności cyfrowe oraz narzędzia pracy z grupami wrażliwymi.

Program opiera się na wnioskach z diagnozy PSZ – odpowiada na realną potrzebę indywidualizacji wsparcia, skutecznej pracy w sytuacjach złożonych i wykorzystania nowych technologii w procesach doradczych. Uczestnicy uczą się łączyć empatyczne podejście z analitycznym myśleniem oraz świadomym stosowaniem AI, co pozwala im efektywnie wspierać różnorodnych klientów – od osób biernych zawodowo po migrantów, seniorów czy osoby z niepełnosprawnościami.

Program modułu specjalistycznego:

* rozwija umiejętność trafnej diagnozy potencjału klientów z wykorzystaniem testów, wywiadów i narzędzi coachingowych,
* uczy planowania indywidualnych ścieżek kariery w sposób motywujący i realistyczny,
* przygotowuje do pracy w sytuacjach kryzysowych oraz z klientami z grup wrażliwych,
* kształci w zakresie inkluzji i komunikacji włączającej, eliminując bariery w dostępie do usług,
* wprowadza w praktyczne zastosowania AI i narzędzi cyfrowych w doradztwie,
* rozwija świadome i etyczne korzystanie z technologii, tak aby wspierały, a nie zastępowały relację doradca–klient,
* daje gotowe narzędzia i procedury, które można wdrożyć od razu w codziennej pracy.

Ścieżka specjalistyczna „**Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia**” obejmuje trzy moduły:

**S1. Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery** – praktyczne narzędzia psychometryczne, coaching kariery, praca z klientem biernym, planowanie ścieżki zawodowej w oparciu o realne zasoby i rynkowe trendy.

**S2. Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność** – strategie wspierania grup wrażliwych, inkluzyjna komunikacja, współpraca międzyinstytucjonalna, projektowanie dostosowanych działań aktywizacyjnych.

**S3. AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie** – e-portfolio, chatboty doradcze, systemy rekomendacyjne, krytyczna analiza wyników AI (etyka, przejrzystość, pułapki automatyzacji) i bezpieczne włączanie technologii do procesu doradczego.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Część zamówienia** | **Przedmiot** | **Wymiar godzinowy dla jednej grupy** | **Forma realizacji zajęć** |
| S1. | **Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery** | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S2. | **Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S3. | **AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |

### CZĘŚĆ S1: Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery (24 godziny)

### Opis modułu

### Moduł ma na celu rozwinięcie zaawansowanych kompetencji doradczych w zakresie diagnozowania potencjału zawodowego klientów oraz planowania indywidualnych ścieżek kariery. Szczególny nacisk położono na stosowanie ogólnodostępnych, bezpłatnych i zwalidowanych narzędzi diagnostycznych, prowadzenie rozmów rozwojowych oraz wykorzystanie koncepcji coachingowych w pracy doradcy. Moduł przygotowuje uczestników do bardziej zindywidualizowanego, motywującego i strategicznego towarzyszenia klientom w procesie podejmowania decyzji zawodowych.

### Zakres treści

### Moduł realizowany jest w trzech blokach tematycznych:

### Blok I (8 godzin): Diagnoza potencjału – narzędzia i metody: Ocena przydatności, dobór i prawne aspekty wykorzystania narzędzi diagnostycznych. Testy zainteresowań i preferencji, portfolio kompetencji, analiza zasobów, praca z narracją zawodową klienta.

### Blok II (8 godzin): Planowanie kariery i job-coaching: Koncepcje planowania ścieżki zawodowej, coaching kariery, modele zmiany (GROW, transtheoretyczny), rozwój klienta biernego.

### Blok III (8 godzin): Komunikacja wspierająca decyzje zawodowe: Prowadzenie rozmowy rozwojowej, pytania otwierające i konfrontujące, wspieranie autonomii, elementy motywacji wewnętrznej

### Efekty uczenia się

### Wiedza:

### zna nowoczesne metody diagnozowania zasobów zawodowych,

### rozumie psychologiczne mechanizmy podejmowania decyzji i zmiany zawodowej,

### zna zasady planowania kariery z uwzględnieniem indywidualnych i rynkowych uwarunkowań.

### Umiejętności:

### dobiera i stosuje odpowiednie narzędzia diagnozy i interpretuje ich wyniki,

### prowadzi rozmowę rozwojową i wspiera klienta w planowaniu ścieżki kariery,

### projektuje indywidualny plan działania z klientem w sposób motywujący i realistyczny.

### Kompetencje społeczne:

### wspiera klientów w podejmowaniu decyzji zawodowych z poszanowaniem ich autonomii i

### odpowiedzialnie towarzyszy im w procesie zmiany.

### Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

### Zajęcia mają charakter intensywnych warsztatów, z ćwiczeniami w parach, analizą przykładów rzeczywistych planów kariery i pracą na własnym profilu zawodowym uczestników.

**CZĘŚĆ S2: Praca z osobami w kryzysie i inkluzywność (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł poświęcony jest rozwijaniu umiejętności doradców w pracy z klientami doświadczającymi różnorodnych sytuacji kryzysowych oraz grupami zagrożonymi wykluczeniem społecznym. Uczestnicy uczą się rozpoznawać specyfikę potrzeb osób z niepełnosprawnościami, migrantów, osób powracających na rynek pracy po przerwie (np. matki, opiekunowie), klientów długotrwale bezrobotnych oraz seniorów, osób z doświadczeniem przemocy, osoób w kryzysie bezdomności. Kluczowym aspektem jest nabycie kompetencji inkluzywnej komunikacji, projektowania wsparcia dostosowanego do potrzeb i ograniczeń oraz przeciwdziałania mechanizmom wykluczenia instytucjonalnego i kulturowego.

**Zakres treści**

Moduł zorganizowany jest w trzech blokach:

* Blok I (8 godzin): **Klient w kryzysie – rozpoznawanie sytuacji i potrzeb:** Psychologiczne mechanizmy powstawania kryzysów; typowe reakcje emocjonalne i behawioralne (załamanie, izolacja, agresja skierowana do wewnątrz); rozpoznawanie i kategoryzacja potrzeb klienta w kryzysie; rola doradcy, terapeuty, trenera w procesie wychodzenia z kryzysu.
* Blok II (4 godziny): **Grupy wrażliwe – komunikacja i podejścia różnicujące:** Osoby z niepełnosprawnościami, migranci, osoby 50+, osoby z doświadczeniem przemocy, osobami w kryzysie bezdomności, powracające na rynek pracy, język włączający i narzędzia dostosowane do różnorodności kulturowej i funkcjonalnej, empatyczna komunikacja.
* Blok III (4 godziny): **Praca systemowa i sieciowa wokół klienta:** Współpraca z NGO, OPS, psychologami, trenerami, terapeutami projektowanie działań aktywizacyjnych przy ograniczonych zasobach, metody coachingowe w trudnych przypadkach. Identyfikacja i redukowanie barier instytucjonalnych i kulturowych utrudniających inkluzję.

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna psychospołeczne uwarunkowania wykluczenia i kryzysów życiowych,
* rozumie potrzeby klientów należących do grup wrażliwych,
* zna zasady komunikacji włączającej i pracy z zasobami,
* zna bariery instytucjonalne i kulturowe utrudniające inkluzję.

Umiejętności:

* rozpoznaje sygnały kryzysu i ograniczeń komunikacyjnych klienta,
* dobiera formy wsparcia do specyficznych potrzeb (np. OzN, migranci),
* stosuje język i narzędzia dostosowane do różnorodności kulturowej i funkcjonalnej klientów,
* projektuje działania aktywizujące w warunkach instytucjonalnych i sieciowych.

Kompetencje społeczne:

* działa na rzecz włączenia społecznego klientów w kryzysie, respektując ich godność, potrzeby i ograniczenia,
* promuje równość szans i przeciwdziała dyskryminacji w pracy doradczej i instytucjonalnej,
* rozwija postawę otwartości, empatii i gotowości do współpracy z różnorodnymi grupami.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają charakter interaktywny – analizy przypadków, symulacje rozmów, wspólne tworzenie katalogu potrzeb i możliwości adaptacyjnych w ramach PSZ. się na wzmacnianiu zasobów psychicznych pracowników PSZ w kontekście codziennego obciążenia emocjonalnego, stresu organizacyjnego oraz pracy z klientami w trudnych sytuacjach. Uczestnicy uczą się identyfikować czynniki ryzyka wypalenia zawodowego, wdrażać strategie samoregulacji i przeciwdziałać chronicznemu przeciążeniu. Integralną częścią modułu jest rozwijanie postawy refleksyjnej i etycznej w relacjach z klientami oraz zespołem.

**CZĘŚĆ S3: AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł koncentruje się na rozwijaniu kompetencji doradców w zakresie wykorzystywania narzędzi cyfrowych, w tym rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, w procesie wspierania klientów. Uczestnicy uczą się pracy z platformami e-doradztwa, e-portfolio, systemami rekomendacyjnymi oraz poznają możliwości i ograniczenia zastosowań AI w instytucjach publicznych. Szczególny nacisk położony jest na świadome, krytyczne i etyczne podejście do nowych technologii oraz rozumienie swojej roli jako mediatora pomiędzy klientem a algorytmem.

**Zakres treści**

Moduł realizowany w dwóch blokach:

* Blok I (8 godzin): **Narzędzia cyfrowe w pracy doradcy:** E-portfolio, systemy dopasowywania ofert, platformy online do monitorowania postępów, korzystanie z aplikacji wspierających klienta w poszukiwaniu pracy, cyfrowa dokumentacja procesu doradczego
* Blok II (8 godzin): **Sztuczna inteligencja w doradztwie – możliwości i zagrożenia**: Mechanizmy działania AI (np. systemy rekomendacyjne), chatboty i voiceboty w doradztwie, ocena jakości rekomendacji, ryzyka etyczne (stronniczość, nieprzejrzystość), krytyczna analiza automatyzacji doradztwa

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna aktualne narzędzia cyfrowe wykorzystywane w PSZ i doradztwie zawodowym
* rozumie podstawy funkcjonowania AI w usługach publicznych,
* zna zasady etycznego i świadomego stosowania technologii wspomagających doradztwo.

Umiejętności:

* potrafi wykorzystywać narzędzia cyfrowe w procesie doradczym i dokumentacyjnym,
* analizuje i interpretuje wyniki generowane przez systemy rekomendacyjne,
* wspiera klienta w świadomym korzystaniu z technologii cyfrowych i AI.

Kompetencje społeczne:

* odpowiedzialnie stosuje technologie cyfrowe i AI, uwzględniając dobro klienta oraz ryzyka etyczne.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają formę warsztatową z pracą na rzeczywistych narzędziach cyfrowych, testowaniem rozwiązań i dyskusją o przypadkach użycia AI w środowisku doradczym.

1. **Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudniania w działaniu**

Ścieżka kształcenia jest adresowana głównie do kadry kierowniczej szczebla wojewódzkiego i powiatowego oraz osób odpowiedzialnych za projekty, zespoły i jakość usług w instytucjach publicznych służb zatrudnienia. To kompleksowy program rozwijający przywództwo adaptacyjne, zarządzanie projektami oraz umiejętność podejmowania decyzji w oparciu o dane.

Program odpowiada na wyzwania stojące przed liderami PSZ w dobie zmian systemowych, cyfryzacji i konieczności raportowania efektywności. Łączy wiedzę strategiczną z praktycznymi narzędziami – od logiki projektowej i fundraisingu, przez wdrażanie zmian organizacyjnych, po standaryzację usług i analizę wskaźników jakości.

Program modułu specjalistycznego:

* rozwija umiejętność projektowania i realizacji projektów w oparciu o wymogi funduszy europejskich i lokalnych źródeł finansowania,
* uczy budowania budżetów, wskaźników i harmonogramów, tak by projekty były realistyczne i mierzalne,
* przygotowuje do pozyskiwania środków zewnętrznych i tworzenia partnerstw międzysektorowych,
* kształci kompetencje przywódcze, w tym adaptacyjne i coachingowe, dopasowane do specyfiki instytucji publicznych,
* wyposaża w narzędzia zarządzania zmianą i pracy z oporem zespołu,
* wprowadza w standaryzację usług i zasady projektowania procedur zapewniających jakość i dostępność,
* rozwija umiejętność analizy danych i raportowania KPI, wspierając decyzje oparte na rzetelnych informacjach,
* daje gotowe rozwiązania i modele działania, które można zastosować od razu w codziennej pracy lidera PSZ.

Ścieżka specjalistyczna „**Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu**” obejmuje trzy moduły:

**S4. Zarządzanie projektami i fundraising** – projektowanie i wdrażanie działań w logice FERS/EFS+, tworzenie harmonogramów i budżetów, pozyskiwanie środków i budowanie partnerstw, dostępność w projektach..

**S5. Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna** – lider w roli kreatora kultury zespołu, skuteczne zarządzanie zmianą i oporem, budowanie zaangażowania.

**S6. Standaryzacja usług i analiza danych** – wdrażanie procedur jakości, monitorowanie KPI, cyfrowe raportowanie i interpretacja danych w zarządzaniu.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Część zamówienia** | **Przedmiot** | **Wymiar godzinowy dla jednej grupy** | **Forma realizacji zajęć** |
| S4. | **Zarządzanie projektami i fundraising** | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S5. | **Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S6. | **Standaryzacja usług i analiza danych** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |

**CZĘŚĆ S4: Zarządzanie projektami i fundraising (24 godziny)**

**Opis modułu**

Moduł przygotowuje kadrę kierowniczą instytucji rynku pracy do samodzielnego projektowania, zarządzania i ewaluacji projektów współfinansowanych ze środków publicznych i europejskich (w szczególności FERS, EFS+). Uczestnicy uczą się planowania strategicznego, konstruowania logicznej struktury projektu, przygotowywania dokumentacji aplikacyjnej oraz budżetowania działań. Równolegle rozwijane są umiejętności związane z fundraisingiem – pozyskiwaniem środków z różnych źródeł, w tym ze współpracy z samorządem, NGO i sektorem prywatnym.

**Zakres treści**

Moduł składa się z trzech bloków:

* Blok I (8 godzin): **Cykl życia projektu – od potrzeby do rezultatu**: Diagnoza problemu, konstruowanie celu i rezultatów, logika projektowa (w tym macierz logiczna), wskaźniki i mierniki, planowanie działań, dostępność w projektach.
* Blok II (8 godzin): **Finansowanie działań PSZ i tworzenie budżetu projektu**: Zasady konstruowania budżetu, kwalifikowalność wydatków, plan finansowy, analiza kosztów, arkusze kalkulacyjne, najczęstsze błędy.
* Blok III (8 godzin): **Fundraising i partnerstwa międzysektorowe**: Mapa źródeł finansowania, współpraca z NGO i biznesem, konkursy lokalne i regionalne, elementy pitchingu i storytellingu projektowego.

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna zasady projektowania działań rozwojowych w instytucji publicznej,
* rozumie wymagania programów operacyjnych i logikę wnioskowania o środki zewnętrzne,
* zna źródła finansowania możliwe do wykorzystania przez instytucje PSZ.

Umiejętności:

* konstruuje logiczny projekt działań odpowiadających na zidentyfikowaną potrzebę,
* przygotowuje budżet i uzasadnienie finansowe projektu,
* planuje działania fundraisingowe i buduje partnerstwa dla wspólnej realizacji projektów.

Kompetencje społeczne:

* inicjuje i koordynuje działania projektowe w instytucji, biorąc odpowiedzialność za ich celowość, partnerstwo i skutki społeczne.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają charakter praktyczny – opierają się na analizie dokumentacji rzeczywistych konkursów, opracowywaniu mini-projektów przez uczestników, ćwiczeniach w tworzeniu budżetu i wskaźników.

**CZĘŚĆ S5: Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł skierowany jest do osób pełniących funkcje kierownicze i koordynacyjne w publicznych służbach zatrudnienia. Jego celem jest rozwinięcie kompetencji przywódczych niezbędnych do zarządzania w warunkach zmienności, niepewności i presji systemowej. Uczestnicy uczą się wdrażania zmian organizacyjnych, wspierania zespołu w adaptacji oraz rozwijania kultury opartej na współpracy, odpowiedzialności i refleksji. Kluczowym elementem jest praca nad własnym stylem przywództwa i diagnozą potencjału zespołu.

**Zakres treści**

Moduł składa się z dwóch bloków:

* Blok I (8 godzin): **Przywództwo w instytucji publicznej – rola lidera zmiany:** Style przywództwa (m.in. adaptacyjne, transformacyjne, coachingowe), zarządzanie oporem, motywowanie zespołu, delegowanie zadań, postawy lidera instytucji usługowej
* Blok II (8 godzin): **Zmiana organizacyjna i kultura pracy zespołowej**: Cykl zmiany (Kotter, Bridges), planowanie i komunikowanie zmiany, praca z oporem zespołu, diagnoza kultury organizacyjnej, budowanie zaufania i wspólnego sensu działania

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna różne style przywództwa i ich zastosowanie w praktyce urzędniczej,
* rozumie mechanizmy zmiany organizacyjnej i dynamikę zespołu w sytuacji transformacji,
* zna techniki zarządzania relacjami, oporem i motywacją pracowników.

Umiejętności:

* stosuje odpowiednie style kierowania w zależności od sytuacji i zasobów zespołu,
* planuje i wdraża zmiany z uwzględnieniem ryzyk i potencjałów,
* rozwija współpracę zespołową i kulturę refleksyjnej instytucji.

Kompetencje społeczne:

* odpowiada za procesy zmiany i rozwój zespołu, świadomie kształtując kulturę współpracy i zaangażowania.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają formę interaktywnych warsztatów, z ćwiczeniami autorefleksji, analizą przypadków, symulacjami sytuacji decyzyjnych i narzędziami autoewaluacyjnymi dla kadry zarządzającej.

**CZĘŚĆ S6: Standaryzacja usług i analiza danych (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł adresowany jest do kadry kierowniczej i osób odpowiedzialnych za jakość usług i zarządzanie informacją w instytucjach rynku pracy. Jego celem jest rozwinięcie umiejętności wdrażania standardów usług, monitorowania wskaźników efektywności oraz podejmowania decyzji na podstawie danych. Uczestnicy uczą się projektować procedury i modele świadczenia usług zgodne z zasadami jakości i dostępności, a także interpretować dane pochodzące z systemów informatycznych, diagnoz wewnętrznych i monitoringu.

**Zakres treści**

Moduł realizowany w dwóch blokach:

* Blok I (8 godzin): **Standaryzacja usług w instytucjach PSZ**: Projektowanie i wdrażanie standardów obsługi klienta, dokumentacja procesów, jakość i dostępność usług, metodologia procedur wewnętrznych, audyty jakościowe
* Blok II (8 godzin): **Analiza danych i wykorzystanie wskaźników**: Źródła danych w PSZ (Syriusz, ankiety, monitoring), definiowanie i mierzenie KPI, tworzenie dashboardów, raportowanie jakości usług, interpretacja danych w procesie zarządzania

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna zasady projektowania i wdrażania standardów usług publicznych,
* rozumie rolę danych w doskonaleniu jakości usług,
* zna źródła danych i wskaźniki stosowane w PSZ do monitorowania skuteczności działań.

Umiejętności:

* tworzy i wdraża procedury zgodne z wymaganiami jakościowymi i regulacjami,
* analizuje dane i formułuje na ich podstawie wnioski zarządcze,
* przygotowuje raporty i zestawienia wspierające podejmowanie decyzji organizacyjnych.

Kompetencje społeczne:

* podejmuje decyzje organizacyjne w oparciu o dane, biorąc odpowiedzialność za jakość i dostępność usług publicznych.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia prowadzone będą w formie warsztatowej, z analizą rzeczywistych danych i dokumentów, symulacjami opracowania wskaźników i ćwiczeniami w projektowaniu procedur.

1. **„Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia”**

Ścieżka kształcenia „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia” została zaprojektowana dla specjalistów realizujących zadania operacyjne i techniczne w publicznych służbach zatrudnienia – doradców pracy, doradców klienta, trenerów kompetencji, analityków rynku pracy oraz pracowników ICT. Program odpowiada na rosnące znaczenie cyfryzacji procesów, efektywnej współpracy międzysektorowej i bezpieczeństwa psychospołecznego w instytucjach PSZ.

Uczestnicy uczą się projektować partnerstwa lokalne, wdrażać proste i skuteczne automatyzacje oraz tworzyć środowisko pracy sprzyjające dobrostanowi. Wszystkie moduły mają charakter praktyczny i opierają się na realnych narzędziach, procesach i przykładach z codziennej pracy PSZ.

Program modułu specjalistycznego:

* rozwija umiejętność budowania trwałych partnerstw lokalnych z NGO, samorządami, biznesem i instytucjami edukacyjnymi,
* uczy planowania i koordynowania działań międzysektorowych, które wspierają aktywizację klientów,
* wprowadza w mapowanie procesów urzędowych i identyfikowanie obszarów możliwych do cyfryzacji i automatyzacji,
* pokazuje, jak wdrażać proste rozwiązania cyfrowe (formularze, workflow, integracje z Syriuszem),
* kształci w zakresie cyberbezpieczeństwa i ochrony danych w środowisku pracy online,
* uczy rozpoznawania zagrożeń psychospołecznych i projektowania działań profilaktycznych,
* daje narzędzia do reagowania na sytuacje kryzysowe w zespole i w kontakcie z klientem,
* przygotowuje do tworzenia bezpiecznego i wspierającego środowiska pracy, które sprzyja efektywności i zaangażowaniu.

Ścieżka specjalistyczna **„Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia**” obejmuje trzy moduły:

**S7. Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ** – PowerApps, workflow, Syriusz+, formularze i optymalizacja ścieżek.

**S8. Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna** – stress-audit, psychospołeczne BHP, well-being w zespole

**S9. Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa** – hackathon projektowy, learning-set z NGO i biznesem, sojusze lokalne.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Część zamówienia** | **Przedmiot** | **Wymiar godzinowy dla jednej grupy** | **Forma realizacji zajęć** |
| S7. | **Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ** | 24 godziny dydaktyczne | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S8. | **Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |
| S9. | **Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa** | 16 godzin dydaktycznych | Stacjonarnie w salach dydaktycznych |

**CZĘŚĆ S7: Współpraca międzysektorowa i partnerstwa lokalne (24 godziny)**

**Opis modułu**

Moduł adresowany jest do specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia, którzy w swojej pracy odpowiadają za rozwijanie i utrzymywanie relacji z partnerami zewnętrznymi: organizacjami pozarządowymi, samorządami, firmami oraz instytucjami edukacyjnymi i pomocowymi. Celem modułu jest wzmocnienie kompetencji w zakresie projektowania i koordynowania współpracy lokalnej oraz budowania wielosektorowych sieci wsparcia dla klientów PSZ. Uczestnicy uczą się mapowania zasobów środowiskowych, inicjowania współdziałania i moderowania wspólnych działań , w tym w szczególności wykorzystania potencjału podmiotów ekonomii społecznej w aktywizacji zawodowej i integracji społecznej.

**Zakres treści**

Moduł realizowany w dwóch blokach:

* Blok I (12 godzin): **Mapowanie i animowanie współpracy lokalnej**: Identyfikacja podmiotów lokalnych (samorząd, NGO, biznes, podmioty ekonomii społecznej), analiza zasobów, techniki inicjowania współpracy, animowanie działań wspólnych, modele tzw. „lokalnych sojuszy na rzecz zatrudnienia”, rola ekonomii społecznej w reintegracji zawodowej i społecznej.
* Blok II (12 godzin): **Partnerstwo w działaniu – planowanie, komunikacja, zarządzanie:** Zasady tworzenia partnerstw formalnych i nieformalnych, komunikacja międzysektorowa, wspólne projektowanie działań, podział ról i zasobów, rozwiązywanie konfliktów i barier współpracy, dobre praktyki Publicznych Służb Zatrudnienia i Podmiotów Ekonomii Społecznej we wspólnych projektach na rzecz zatrudnienia. Projekt: „Nowoczesne i profesjonalne PSZ = wysoka jakość świadczonych usług” (FERS.01.02-IP.06-0006/24), współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Plus Strona 92 z 96

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna typy i modele partnerstw międzysektorowych w kontekście aktywizacji zawodowej, w tym rolę podmiotów ekonomii społecznej w lokalnym rynku pracy,
* rozumie specyfikę współpracy z różnymi typami instytucji i organizacji lokalnych,
* zna zasady planowania wspólnych działań i animowania lokalnych sieci wsparcia.

Umiejętności:

* mapuje zasoby środowiska lokalnego i identyfikuje potencjalnych partnerów, w tym podmiotów ekonomii społecznej jako istotnych aktorów integracji zawodowej,
* inicjuje i koordynuje działania we współpracy z innymi instytucjami,
* rozwiązuje sytuacje konfliktowe i usprawnia komunikację w zespołach międzysektorowych.

Kompetencje społeczne:

* buduje i koordynuje partnerstwa, biorąc odpowiedzialność za skuteczność współpracy i wspólne cele społeczne, wspiera włączanie ekonomii społecznej do lokalnych strategii zatrudnienia.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają charakter praktyczny – uczestnicy pracują nad realnymi scenariuszami lokalnej współpracy, analizują przypadki udanych i nieudanych partnerstw oraz przygotowują własne mapy zasobów i sieci wsparcia.

**CZĘŚĆ S8: Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł skierowany jest do specjalistów obsługujących narzędzia cyfrowe, koordynujących działania administracyjne i wspierających transformację technologiczną w urzędach pracy. Jego celem jest rozwój kompetencji w zakresie digitalizacji procesów, wykorzystania narzędzi automatyzujących zadania oraz optymalizacji obiegu informacji. Uczestnicy poznają praktyczne zastosowania narzędzi takich jak Syriusz, Power Automate, formularze cyfrowe czy wewnętrzne systemy workflow, ucząc się jednocześnie zarządzania prostymi innowacjami cyfrowymi.

**Zakres treści**

Moduł realizowany w trzech blokach:

* Blok I (8 godzin): **Diagnoza procesów i identyfikacja punktów automatyzacji**: Mapowanie procesów urzędowych, identyfikacja wąskich gardeł, punkty styku cyfrowego z klientem, analiza efektywności operacyjnej.
* Blok II (4 godziny): **Narzędzia automatyzujące – Power Automate, formularze, systemy obiegu dokumentów:** Tworzenie prostych automatyzacji, zastosowanie formularzy i checklist, integracja z Syriuszem i systemami poczty elektronicznej.
* Blok III (4 godziny): **Zarządzanie zmianą cyfrową i bezpieczeństwo danych**: Wdrażanie innowacji cyfrowych w zespole, szkolenie współpracowników, cyberbezpieczeństwo i RODO w cyfrowych środowiskach pracy.

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna zasady diagnozy i usprawniania procesów administracyjnych,
* rozumie działanie narzędzi cyfrowych wspierających obieg informacji w PSZ,
* zna zagrożenia i zasady bezpieczeństwa związane z automatyzacją i przetwarzaniem danych.

Umiejętności:

* tworzy i wdraża proste automatyzacje poprawiające jakość pracy zespołu,
* analizuje procesy i identyfikuje obszary wymagające cyfryzacji,
* zapewnia bezpieczne wdrożenie i dokumentowanie rozwiązań cyfrowych.

Kompetencje społeczne:

* inicjuje i wdraża zmiany cyfrowe w zespole, biorąc odpowiedzialność za ich użyteczność, bezpieczeństwo i wpływ organizacyjny.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają formę warsztatu komputerowego i projektowego – uczestnicy pracują nad własnymi pomysłami automatyzacji, testują rozwiązania, a następnie tworzą mini-prototypy cyfrowych usprawnień.

**CZĘŚĆ S9: Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna (16 godzin)**

**Opis modułu**

Moduł poświęcony jest rozwijaniu kompetencji związanych z tworzeniem bezpiecznego środowiska pracy w instytucjach rynku pracy – zarówno w sensie fizycznym, jak i psychospołecznym. Skierowany jest do specjalistów i osób odpowiedzialnych za dobrostan zespołów, procedury przeciwdziałania stresowi zawodowemu, budowanie kultury bezpieczeństwa oraz rozpoznawanie czynników ryzyka psychospołecznego. Uczestnicy uczą się identyfikować zagrożenia, projektować rozwiązania zapobiegające przeciążeniu i wypaleniu oraz reagować na sytuacje kryzysowe w zespole i w kontakcie z klientem.

**Zakres treści**

Moduł składa się z trzech bloków:

* Blok I (8 godzin): **Psychospołeczne bezpieczeństwo pracy**: Definicje i rodzaje zagrożeń psychospołecznych, stres chroniczny, przemoc werbalna i emocjonalna w miejscu pracy, rola lidera i współpracowników w zapobieganiu eskalacjom.
* Blok II (4 godziny): **Narzędzia diagnostyczne i działania profilaktyczne**: Stress-audit, ankiety dobrostanu, identyfikacja czynników ryzyka, programy redukcji stresu, mikrointerwencje i wsparcie koleżeńskie.
* Blok III (4 godziny): **Procedury reagowania i tworzenie środowiska sprzyjającego zdrowiu psychicznemu**: Polityki antymobbingowe, reagowanie na incydenty, zasady higieny cyfrowej, wspierające rytuały i działania budujące odporność zespołu.

**Efekty uczenia się**

Wiedza:

* zna czynniki ryzyka psychospołecznego i zasady oceny zagrożeń w środowisku pracy,
* rozumie znaczenie profilaktyki stresu i wypalenia w instytucji publicznej,
* zna procedury reagowania na sytuacje kryzysowe i przemocy w miejscu pracy.

Umiejętności:

* identyfikuje symptomy przeciążenia w sobie i w zespole,
* wdraża działania sprzyjające dobrostanowi zespołu i redukcji ryzyka,
* projektuje proste interwencje naprawcze i prewencyjne w środowisku pracy.

Kompetencje społeczne:

* tworzy środowisko pracy sprzyjające zdrowiu psychicznemu, odpowiadając za bezpieczeństwo i dobrostan zespołu.

**Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:**

Zajęcia mają charakter warsztatowo-analityczny: uczestnicy pracują na realnych diagnozach ryzyka, analizują przypadki, opracowują plan działań prewencyjnych oraz uczą się komunikacji wspierającej w zespole.