



## OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA

w ramach projektu

pn. „Komunikacja bez barier. Typ 1: wsparcie dla Instytucji Rynku Pracy.”

Fundusze Europejskie dla Śląskiego 2021-2027 (Europejski Fundusz Społeczny+),

dla Priorytetu: FESL.05.00-Fundusze Europejskie dla rynku pracy,

dla Działania: FESL.05.06-Szkolenia dla pracowników IRP

### 1. Nazwa szkolenia.

Warsztaty z zakresu komunikacji wewnętrznej organizacji.

### 2. Czas realizacji zamówienia.

Kwiecień – czerwiec 2025 roku.

### 3. Warunki organizacji czasu trwania zajęć

- a) Czas trwania zajęć: dwa dni warsztatów po 8 godzin lekcyjnych dziennie dla każdej z grup, łącznie 16 godzin lekcyjnych dla każdej z grup. Zajęcia nie mogą trwać dłużej niż 8 godzin lekcyjnych dziennie.
- b) Zajęcia muszą odbywać się w dni robocze, w dwóch następujących po sobie bezpośrednio dniach, nie dopuszcza się prowadzenia zajęć w soboty oraz w dni świąteczne.
- c) Zajęcia muszą rozpoczynać się nie wcześniej niż o godzinie 8:00 i kończyć nie później niż o godzinie 16:00.

### 4. Ilość uczestników oraz podział na grupy

- a) Liczba uczestników warsztatów: 45 osób.
- b) Uczestnicy warsztatów będą podzieleni na 4 grupy:
  - trzy grupy liczące od 10 do 12 osób, oraz
  - jedną grupę liczącą 11 osób (pracownicy na stanowiskach zarządzających).
- c) Zajęcia dla każdej z grup muszą odbywać się w różnych, nie pokrywających się, terminach.
- d) Zajęcia dla grupy osób pracujących na stanowiskach zarządzających muszą odbyć się jako ostatnie, po zrealizowaniu zajęć dla pierwszych trzech grup, tak aby można było wykorzystać podczas tych zajęć materiały i informacje zebrane podczas zajęć z poprzednimi trzema grupami.

### 5. Wymagane minimalne warunki lokalowe oraz żywieniowe.

- a) Warsztaty muszą zostać zrealizowane na terenie miasta Zabrze. Nie dopuszcza się realizacji warsztatów w siedzibie zamawiającego. Wykonawca musi zapewnić aby w miejscu realizacji zajęć była możliwość bezpłatnego parkowania samochodów uczestników zajęć.
- b) Wykonawca zapewni klimatyzowaną salę wyposażoną w niezbędne narzędzia dydaktyczne, jeżeli wymaga tego realizacja programu szkolenia (np. rzutnik, flipchart).



- c) W czasie przerw pomiędzy zajęciami Wykonawca zapewni serwis kawowy (co najmniej: kawa, herbata, dwa rodzaje soków owocowych, woda mineralna gazowana i niegazowana, ciasta (nie dopuszcza się suchych ciastek) oraz owoce) oraz lunch (dwudaniowy obiad z zimnymi napojami np. sok, woda). Lunch musi być dostępny również w wersji wegetariańskiej, wegańskiej i bezglutenowej. Zamawiający zgłosi wykonawcy szczególne potrzeby żywieniowe uczestników szkolenia w uzgodnionym terminie przed rozpoczęciem zajęć.
- d) Lunch będzie podany podczas dłuższej przerwy w zajęciach, zapewniającej komfortowe spożycie posiłku.
- e) Wykonawca zobowiązany jest do zapewnienia w miejscu i podczas realizacji zajęć dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami w zakresie dostępności architektonicznej zgodnie z wymaganiami ustawy z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami.

## 6. Wymagany minimalny zakres tematyczny szkolenia i sposób realizacji zajęć.

- a) Zajęcia muszą być prowadzone w formie warsztatów, paneli dyskusyjnych, ćwiczeń oraz scenek sytuacyjnych.
- b) Zajęcia dla czwartej grupy uczestników (tj. dla kadry zarządzającej) mają uwzględniać informacje oraz spostrzeżenia zebrane podczas wcześniej przeprowadzonych warsztatów dla pierwszych trzech grup uczestników zajęć.
- c) Warsztaty dla pierwszych trzech grup uczestników (pracowników urzędu) powinny być podzielone na dwie części tematyczne:
  - Część I, której celem będzie zdobycie przez uczestnika warsztatów umiejętności skutecznego i konstruktywnego udzielania informacji zwrotnych (tzw. *feedbacku*), tak aby zwięźle przekazywać swoje obserwacje i sugestie. Efektem tej części warsztatów ma być poprawa relacji interpersonalnych umożliwiających lepsze porozumiewanie się i współpracę pomiędzy pracownikami instytucji.
  - Część II, która będzie poświęcona moderowaniu mapowanych problemów w miejscu pracy i wypracowaniu wspólnych rozwiązań, które będą spisane i przedstawione kadrze zarządzającej podczas szkolenia dla czwartej grupy uczestników zajęć.
- d) Warsztaty dla ostatniej, czwartej grupy uczestników (kadra zarządzająca) powinny być podzielone na dwie części tematyczne:
  - Część I, której celem będzie zdobycie przez uczestnika warsztatów umiejętności skutecznego i konstruktywnego udzielania informacji zwrotnych (tzw. *feedbacku*), tak aby zwięźle przekazywać swoje obserwacje i sugestie. Efektem tej części warsztatów ma być poprawa relacji interpersonalnych umożliwiających lepsze porozumiewanie się i współpracę pomiędzy pracownikami instytucji.
  - Część II, która będzie poświęcona moderowaniu mapowanych problemów w miejscu pracy oraz skonfrontowaniu ich z informacjami otrzymanymi od uczestników wcześniej przeprowadzonych warsztatów dla trzech grup pracowników, a w rezultacie wypracowaniu wspólnych rozwiązań dotyczących poprawy komunikacji w organizacji.
- e) Program zajęć dla wszystkich grup powinien zawierać co najmniej następujące zagadnienia:
  - Skuteczne udzielanie feedbacku, wprowadzenie do feedbacku.
    - Czym jest feedback?
    - Dlaczego jest ważny w miejscu pracy?
    - Typy feedbacku: pozytywny, negatywny, konstruktywny.
    - Symulacje scenek z udzielaniem i przyjmowaniem feedbacku.



- Techniki udzielania feedbacku.
  - Model „SBI” (*Situation-Behavior-Impact*).
  - Jak formułować konstruktywne uwagi.
  - Udzielanie feedbacku na podstawie zaaranżowanych sytuacji – ćwiczenia, scenki sytuacyjne.
- Zarządzanie emocjami w procesie feedbacku.
  - Jak radzić sobie z emocjami własnymi i innych.
  - Analiza przypadków (*case studies*) i dyskusja w grupach.
  - Symulacje trudnych rozmów feedbackowych.
- Integracja feedbacku w codziennej pracy.
  - Jak wprowadzić feedback do kultury organizacyjnej - panel dyskusyjny.
  - Opracowanie propozycji działań w zespole - panel dyskusyjny.
- Moderowanie problemów i wypracowywanie rozwiązań. Identyfikacja problemów w miejscu pracy.
  - Jak mapować problemy?
  - Techniki analizy problemów (np. analiza przyczyn i skutków).
  - Ćwiczenie: Mapowanie problemów w grupach.
  - Identyfikacja problemów wynikających z nieprzejrzystej komunikacji występujących w miejscu pracy – moderowanie dyskusji, panel dyskusyjny.
- Tworzenie wspólnych rozwiązań.
  - Jak wypracować konsensus?
  - Metody kreatywnego rozwiązywania problemów (np. burza mózgów, mapa myśli).
  - Wypracowanie rozwiązań dla zidentyfikowanych problemów – praca w grupach, moderowanie dyskusji.
  - Udzielanie feedbacku do zdiagnozowanych problemów – panel dyskusyjny, moderowanie dyskusji.
- Podsumowanie i wnioski.
  - Jak efektywnie wprowadzać rozwiązania w organizacji?
  - Opracowanie wspólnego dokumentu z rekomendacjami dla kadry zarządzającej (dotyczy pierwszych trzech grup).
  - Zakończenie warsztatów.

## 7. Oczekiwany efekt warsztatów.

Udział uczestników w warsztatach ma wpłynąć na poprawę spójności w komunikacji wewnątrz organizacji i poprawić przepływ informacji „z góry do dołu” oraz „z dołu do góry”.

Efektem udziału uczestników w zajęciach ma być nabycie przez nich kompetencji w rozumieniu obowiązującego załącznika nr 2 do Wytycznych dotyczących monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021-2027.

## 8. Wymagane minimalne kwalifikacje kadry dydaktycznej.

Zajęcia dla każdej z grup będzie prowadziło dwóch trenerów, posiadających doświadczenie w prowadzeniu warsztatów/szkoleń o tematyce zgodnej z tematyką zajęć będących przedmiotem zamówienia, w łącznym wymiarze co najmniej 200 godzin lekcyjnych zrealizowanych w ciągu 3 lat przed rozpoczęciem realizacji warsztatów.



## 9. Minimalne wymagania dotyczące materiałów dydaktycznych

Wykonawca zapewni w miejscu prowadzenia szkolenia materiały, narzędzia dydaktyczne oraz sprzęt niezbędny do realizacji zajęć.

Uczestnikowi zostaną udostępnione materiały co najmniej w wersji elektronicznej, zgodnie ze standardami cyfrowymi lub w formie skryptu drukowanego dwustronnie opatrzonego odpowiednimi logotypami a także notatnik i długopis.

## 10. Dokumentacja potwierdzająca realizację szkolenia

- a) Każdy uczestnik warsztatów otrzyma zaświadczenie potwierdzające uzyskanie kompetencji, zawierające co najmniej: imię; nazwisko; nazwę szkolenia; datę przeprowadzenia szkolenia; wymiar godzinowy oraz krótki opis programu realizowanego podczas zajęć. Zaświadczenie musi być zgodne z wymaganiami określonymi w załączniku nr 2 „Podstawowe informacje dotyczące uzyskiwania kwalifikacji w ramach projektów współfinansowanych z Europejskiego Funduszu Społecznego PLUS” do Wytycznych dotyczących monitorowania postępu rzeczowego realizacji programów na lata 2021-2027. Wykonawca prześle Zamawiającemu kopię każdego wydanego zaświadczenia.
- b) Wykonawca prześle zamawiającemu listę obecności zawierającą nazwę szkolenia; liczbę godzin; datę oraz godziny przeprowadzonych zajęć; miejsce realizacji zajęć; imię i nazwisko uczestnika; podpis uczestnika; podpis prowadzącego.
- c) Wykonawca prześle Zamawiającemu listę wydanych zaświadczeń z potwierdzeniem odbioru przez uczestnika i podpisem wykonawcy lub trenera działającego w jego imieniu.
- d) Wykonawca prześle Zamawiającemu „listę podmiotów, które otrzymały wsparcie” wskazującą, że zamawiający został objęty wsparciem w postaci „Warsztatów z zakresu komunikacji wewnętrznej organizacji” w określonych terminach. Wzór dokumentu zostanie przekazany Wykonawcy przez Zamawiającego.

## 11. Dodatkowe wymagania

Zamawiający wymaga od Wykonawcy:

- a) Oznaczenia w widoczny sposób każdego miejsca realizacji usługi zgodnie z „Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021 - 2027 w zakresie informacji i promocji”, w tym wyeksponowania przekazanych Wykonawcy przez Zamawiającego plakatów promujących realizowany projekt.
- b) Oznakowania wszelkich materiałów oraz dokumentacji związanej z projektem zgodnie z „Podręcznikiem wnioskodawcy i beneficjenta Funduszy Europejskich na lata 2021 -2027 w zakresie informacji i promocji”.
- c) Zapewnienia dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami zgodnie z art. 6 ustawy z dnia 19.07.2019 r. o zapewnieniu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami, w szczególności w zakresie:
  - dostępności architektonicznej,
  - dostępności cyfrowej,
  - dostępności informacyjno-komunikacyjnej.

