

PROGRAM SZKOLENIA

TYTUŁ SZKOLENIA: Działanie urzędu w sytuacji kryzysowej

GRUPA DOCELOWA: członkowie korpusu służby cywilnej na stanowiskach kierowniczych i koordynujących w ministerstwach, KPRM, urzędach centralnych, urzędach terenowych na szczeblu wojewódzkim i powiatowym.

CEL GŁÓWNY:

Sytuacja kryzysowa to sytuacja wpływająca negatywnie na poziom bezpieczeństwa ludzi, wywołująca poważne ograniczenia w działaniu organów administracji publicznej. Szkolenie ma na celu zaprezentowanie uwarunkowań i podstaw prawnych zarządzania oraz sposobu reagowania w sytuacji pojawienia się zagrożeń utrudniających działanie urzędu. Szkolenie odpowie na wyzwania, z którymi spotka się urząd reagując na pojawiający się kryzys i jego skutki. Zostaną przedstawione narzędzia w zakresie komunikacji kryzysowej (kto, komu, jak, kiedy i dlaczego?) oraz sposób ich wykorzystania (np. procedura przekazywania komunikatów zarówno dla prasy jak i do pracowników urzędu w sytuacji kryzysowej).

EFEKTY SZKOLENIA:

Uczestnik po ukończeniu szkolenia:

- wie co stanowią podstawy prawne dotyczące działania urzędu w sytuacji kryzysowej,
- wie jak rozpoznać sytuację kryzysową i skalkulować jej siłę oddziaływania na funkcjonowanie urzędu oraz jak zidentyfikować zagrożenia, prawdopodobieństwa wystąpienia zagrożenia i kalkulowania ryzyk,
- zna procedury uruchamiane w sytuacji wystąpienia kryzysu i sposoby zapewnienia ciągłości działania urzędu w trudnych sytuacjach kryzysowych,
- zna podział zadań i obowiązków w sytuacji kryzysowej jak również kanały komunikacji kryzysowej,

- potrafi reagować na wystąpienie sytuacji kryzysowej, przygotować odpowiednie procedury, rozdzielić zadania, korzystać z dokumentacji przygotowanej na wypadek kryzysu,
- potrafi w zrozumiały i adekwatny do sytuacji określić sposób zażegnania kryzysu oraz poradzić sobie z komunikacją kryzysową.

METODY DYDAKTYCZNE: wykład, mini wykład, ćwiczenia, case study, symulacje, dyskusja moderowana, praca w grupach, praca indywidualna, identyfikacja potrzeb.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE: prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń, tablica flipchart, pre i post test.

LICZBA GODZIN DYDAKTYCZNYCH: 16

Lp.	Temat (części szkolenia)	Metoda dydaktyczna	Czas (godziny dydaktyczne /min)	Środki dydaktyczne
Dzień pierwszy				
1.	Wprowadzenie do szkolenia: <ul style="list-style-type: none"> • Omówienie agendy szkolenia i spraw organizacyjnych. • Zapoznanie uczestników z technicznymi aspektami szkolenia. • Określenie zasad podczas szkolenia on-line. • Przedstawienie się uczestników, omówienie oczekiwań uczestników. • Pre-test. • Odniesienie się do zadania przedszkoleniowego. 	dyskusja moderowana, praca indywidualna, identyfikacja potrzeb	1 godz. dyd.	pre-test, zadanie przedszkoleniowe
2.	Podstawy prawne zarządzania działaniem urzędu w sytuacji kryzysowej <ul style="list-style-type: none"> • Definiowanie pojęć i terminów • Czym jest sytuacja kryzysowa w urzędzie? 	wykład, dyskusja moderowana, case study, ćwiczenia indywidualne	1 godz. dyd.	prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń

	<ul style="list-style-type: none"> • Zintegrowany system zarządzania kryzysowego, Krajowy Plan Zarządzania Kryzysowego (KPZK) • Organy zarządzania kryzysowego, organy opiniodawcze i centra zarządzania kryzysowego • Obieg informacji pomiędzy organami i strukturami zarządzania kryzysowego • Wypracowanie narzędzi zarządzania kryzysowego • Przepływ informacji w zarządzaniu kryzysowym • Zasady zarządzania kryzysem w urzędzie • Fazy zarządzania kryzysowego • Dokumentacja w zarządzaniu kryzysowym. 			
3.	<p>Zagrożenia, które mogą pojawić się na drodze zapewnienia ciągłości działania</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sposoby identyfikowania zagrożeń • Niezidentyfikowane ryzyka • Nieistniejące procedury • Niejasne kompetencje • Nieokreślony podział odpowiedzialności i realizacji zadań • Brak narzędzi i zasobów do działania w sytuacji kryzysowej • Nieadekwatna do sytuacji komunikacja kryzysowa • Nieuspokojone nastroje i emocje w sytuacji kryzysu • Podział zagrożeń według skali skutków i prawdopodobieństwa wystąpienia. 	mini wykład, dyskusja moderowana, praca w grupach	2 godz. dyd.	prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń

4.	Dezinformacja <ul style="list-style-type: none"> • Czym jest dezinformacja jako taktyka wywoływania/pogłębiania kryzysu? • Różnice m. dezinformacją, decepcją, manipulacją, propagandą i tzw. fake newsami • Wielodomenowość operacji informacyjnych • Cele, które przyświecają dezinformującemu • Metodyka przeciwdziałania dezinformacji/proces zachowania kontroli nad bezpieczeństwem przestrzeni informacyjnej. 	mini wykład, dyskusja moderowana	2 godz. dyd.	prezentacja multimedialna
5.	Bariery w zarządzaniu kryzysowym <ul style="list-style-type: none"> • Deprecjacja kryzysu • Marginalizacja skutków kryzysu • Bagatelizowanie • Niezweryfikowane informacje • Plotki • Zakłócenia komunikacyjne • Niedrożne kanały komunikacji • Niezidentyfikowane źródła informacji • Mechanizmy powstawania barier • Skutki powstałych barier i przeszkód w zarządzaniu kryzysem. 	wykład, case study	2 godz. dyd.	tablica flipchart, prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń
Dzień drugi				
6.	Procedury, etapy i sposoby postępowania w sytuacji wystąpienia sytuacji kryzysowej <ul style="list-style-type: none"> • Fazy zarządzania kryzysowego: zapobieganie, przygotowanie, reagowanie, odbudowa (odtworzenie) • Identyfikacja zagrożeń • Zespół zarządzania kryzysowego – struktura, zadania, organizacja pracy • Logistyka w sytuacji kryzysu 	mini wykład, praca w grupach, case study, ćwiczenia	3 godz. dyd.	prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń, tablica flipchart

	<ul style="list-style-type: none"> • Organizacja łączności • Obieg informacji • Dodatkowe środki finansowe • Alarmowanie: źródła i odbiorcy • Analiza i modyfikowanie wykorzystanych procedur i narzędzi reagowania kryzysowego • Stopnie alarmowe i stopnie alarmowe CRP – procedury wewnętrzne w urzędzie • Wykorzystanie narzędzi teleinformatycznych w zarządzaniu kryzysem (zasoby sił i środków i bazy danych GIS) • Ostrzeganie i alarmowanie personelu • Współpraca z innymi instytucjami (odpowiednio w strukturze administracji) • Zapasowe miejsce pracy i zarządzania urzędem. 			
7.	Rola lidera w sytuacji kryzysu <ul style="list-style-type: none"> • Cechy, kompetencje, uprawnienia, predyspozycje, obowiązki i zadania lidera. 	wykład, dyskusja moderowana, ćwiczenia indywidualne, praca grupach	3 godz. dyd.	prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń
8.	Sposoby komunikacji z otoczeniem w sytuacji kryzysu <ul style="list-style-type: none"> • Powołanie Kryzysowego Zespołu Prasowego • Organizacja konferencji prasowej • Przygotowanie i przekazywanie komunikatów: miejsce, czas, ludzie, narzędzia • Spójna koncepcja działań • Budowanie relacji 	symulacje, wykład, case study	2 godz. dyd.	prezentacja multimedialna, karty ćwiczeń,

	<ul style="list-style-type: none"> • Podział zadań i odpowiedzialności • Prawidłowy przepływ informacji i koordynacji działań 			
9.	Zakończenie: Podsumowanie. Informacja zwrotna od uczestników. Post-test. Zaproszenie do zadania poszkoleniowego.	dyskusja moderowana, praca indywidualna	0,5 godz. dyd.	post-test, ankieta