



ZIS.4141.Z.8.2021

Gmina Libiąż
ul. Działkowa 1, 32-590 Libiąż
NIP 628-22-60-168
Ośrodek Pomocy Społecznej
ul. 9 Maja 2, 32-590 Libiąż
tel./fax 32 62-77-825

Załącznik nr 1

Szczegółowy opis przedmiotu zamówienia

1. Nazwa szkolenia: *„Praca z trudnym klientem pomocy społecznej – metody oddziaływania i techniki przezwyciężania trudności komunikacyjnych, asertywność”*

2. Liczba uczestników: 10.

3. Program powinien obejmować : **16 godzin** dydaktycznych (po 8 w każdym dniu szkolenia) i zawierać następujące moduły:

- a) *wybrane typy klientów pomocy społecznej – charakterystyka ich postaw i zachowań.*
- b) *metody pracy z trudnym klientem: podstawowe zasady i techniki dobrej komunikacji, w tym; wzbudzanie zaufania, radzenie sobie ze zdenerwowanym klientem, radzenie sobie z klientem roszczeniowym, odpieranie zastrzeżeń klienta, opanowanie emocji; skuteczne porozumiewanie się z klientem i jego otoczeniem społecznym; motywowanie klienta do własnej aktywności w rozwiązywaniu problemów; uczenie klienta rozwiązywania problemów,*
- c) *zachowania asertywne pracownika socjalnego*
- d) *techniki wywierania wpływu na ludzi jako narzędzie skutecznej pracy z trudnymi klientami w pomocy społecznej.*
- e) *opracowanie wzorca profesjonalnego pracownika socjalnego (i innego specjalisty) obsługującego tzw. trudnego klienta – część praktyczna.*

4. Czas trwania: 2 kolejne dni robocze

5. Planowany termin realizacji: od 28.06.2021r. - do 29.06. 2021r.

6. Informacje dodatkowe:

1) Zamawiający zakłada, iż szkolenie odbędzie się w trybie stacjonarnym. Zamawiający udostępni nieodpłatnie salę szkoleniową zlokalizowaną tj. Punkt Aktywności Obywatelskiej, przy ul. Rouvroy 10, box 22, 32-590 Libiąż .

W sytuacji braku możliwości przeprowadzenia szkolenia w formie stacjonarnej np. z uwagi na obostrzenia związane z aktualną sytuacją pandemiczną Zamawiający



dopuszcza możliwość przeprowadzenia szkolenia w formie zdalnej, o czym wybrany Wykonawca zostanie uprzednio poinformowany. W powyższym przypadku ostatecznym wynagrodzeniem Wykonawcy będzie ceny oferty szkolenia pomniejszona o koszty cateringu.

2) W przypadku realizacji szkolenia w formie stacjonarnej w ramach realizacji zamówienia Wykonawca zapewni:

a. **materiały dydaktyczne** tj.: materiały biurowe / zeszyt, notatnik, długopis/, materiały dydaktyczne tj. opracowanie kompletu materiałów dla każdego uczestnika oraz ich wydrukowanie /powielenie w liczbie odpowiadającej ilości uczestników zakwalifikowanych do udziału w szkoleniu. Po zakończeniu szkolenia materiały przejdą w posiadanie absolwentów w/w kursu.

b. Wyżywienie:

Wykonawca zapewni wyżywienie dla uczestników w obiekcie, w którym będzie realizowane szkolenie obejmujące: obiad w każdym dniu szkolenia (dla każdego uczestnika) oraz serwis kawowy w każdym dniu szkolenia dla każdego uczestnika.

Wyżywienie musi obejmować:

Obiad zgodnie z poniższym opisem:

- zupa – 350 ml;
- ciepłe danie główne - mięso lub ryba – 150 g; dodatki ziemniaki lub ryż lub kasza lub frytki) - 150 g; surówki – 100 g;
- woda mineralna – 200 ml (w butelkach);

Serwis kawowy podawany na początek każdego dnia przed rozpoczęciem szkolenia obejmujący:

- kawa, mleko do kawy, herbata, cukier, świeża cytryna do herbaty, soki owocowe, woda mineralna, ciasteczka, dwa rodzaje ciast;
- serwis kawowy musi być zorganizowany w pomieszczeniu, w którym odbywają się warsztaty.

c. odpowiednie warunki lokalowe:

Szkolenie musi być zorganizowane z uwzględnieniem aktualnych Rekomendacji Ministerstwa Rozwoju, Pracy i Technologii z Głównym Inspektorem Sanitarnym dotyczących przeciwdziałania szerzeniu się zakażeń SARS-CoV-2.



3) W przypadku realizacji szkolenia w formie zdalnej powinny zostać spełnione poniższe warunki:

a) kurs zrealizowany będzie za pomocą sieci Internet z wykorzystaniem platformy do prowadzenia kursów/szkoleń w formie pracy zdalnej, umożliwiającej prowadzenie videokonferencji z udziałem trenera i wszystkich Uczestników kursu, wymiany dokumentów, przeprowadzania ankiet, testów i egzaminów.

b) Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne nie może wymagać instalowania na komputerach uczestników jakichkolwiek aplikacji.

c) Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno umożliwić nieograniczony udział w szkoleniu wskazanej liczby uczestników.

d) Wykonawca ma obowiązek przygotować informację o sposobie przeprowadzenia szkolenia (z podaniem instruktażu dotyczącego logowania i obsługi rozwiązania teleinformatycznego) i przekazać ją Zamawiającemu nie później niż w dniu poprzedzającym dzień przeprowadzenia szkolenia najpóźniej do godziny 10:00.

e) Szkolenie musi odbywać się w czasie rzeczywistym (na żywo), nie dopuszcza się odtwarzania wcześniej nagranych materiałów.

f) Przyjęte rozwiązanie teleinformatyczne powinno zapewnić transmisję dźwięku i obrazu oraz możliwość prezentacji plików (graficznych, tekstowych)

g) Uczestnicy szkolenia powinni mieć możliwość zadawania pytań trenerowi (w formie głosowej lub tekstowej).

4) Szkolenie musi zostać zrealizowane zgodnie z zasadami:

a. Plan nauczania musi obejmować liczbę godz. wskazaną przez Zamawiającego.

b. Zajęcia mają odbywać się w terminie wskazanym w ogłoszeniu.

d. Harmonogram warsztatów musi być opracowany w taki sposób, aby zajęcia zaczynały się nie wcześniej niż o godz. 8:00 a kończyły się nie później niż do godz. 14:30.

5) Szkolenie zakończy się wydaniem dokumentów świadczących o ich ukończeniu (zaświadczeń, świadectw, certyfikatów itp.). Dokumenty zostaną wydane w języku polskim na papierze firmowym. Zaświadczenie musi zawierać poniższe informacje:

a) imię i nazwisko oraz numer PESEL uczestnika szkolenia, a w przypadku cudzoziemca numer dokumentu stwierdzającego tożsamość,

b) nazwę organizatora szkolenia

c) nazwę szkolenia



- d) okres realizacji
 - e) miejsce i datę wydania zaświadczenia / certyfikatu/dyplomu
 - f) tematy i wymiar godzin zajęć edukacyjnych
 - g) podpis osoby upoważnionej przez organizatora szkolenia.
- 6) Warunkiem ukończenia szkolenia i otrzymania zaświadczenia jest zaliczenie przez uczestnika co najmniej 80% ogólnej liczby godzin przewidzianej programem szkolenia.
- 7) W przypadku przerwania szkolenia przez któregoś z uczestników Zamawiający sfinansuje koszty jego uczestnictwa za faktyczną liczbę zaliczonych godzin, na podstawie wyliczeń zgodnych z umową stanowiącą załącznik nr 7 do ogłoszenia.
- 8) W szkoleniu mogą wziąć udział wyłącznie osoby skierowane przez Zamawiającego . Zabrania się dołączania do grup szkoleniowych będących przedmiotem zamówienia dodatkowych osób skierowanych przez inne podmioty niż Zamawiający.
- 9) Zapłata: nastąpi po zakończeniu i rozliczeniu szkolenia. W celu rozliczenia końcowego instytucja zobowiązuje się dostarczyć następujące dokumenty:
- a. dziennik zajęć (oryginał lub kserokopia potwierdzona za zgodność z oryginałem),
 - b. listy obecności (oryginał lub kserokopia potwierdzona za zgodność z oryginałem),
a w przypadku osób uczestniczących w szkoleniu w formie zdalnej potwierdzeniem obecności będzie zrzut ekranu zawierający Imię/ nazwisko- uczestników projektu.
 - zaświadczenia o ukończeniu szkolenia (kserokopie) ,
 - d. potwierdzenie odbioru materiałów oraz wyżywienia przez uczestników szkolenia- dotyczy formy stacjonarnej szkolenia,
 - e. potwierdzenie odbioru zaświadczenia / certyfikatu przez uczestników szkolenia - dotyczy formy stacjonarnej szkolenia, dotyczy formy stacjonarnej szkolenia,
 - f. wykaz osób kończących szkolenie
 - g. wykaz osób, które nie ukończyły szkolenia wraz z podaniem liczby godzin ich uczestnictwa w szkoleniu.
 - h. faktura wraz z preliminarzem- w przypadku gdy nie wszyscy uczestnicy zakończą szkolenie.
10. Liczba uczestników szkolenia może się zmienić jednak nie więcej niż o dwie osoby.

DYREKTOR
Ośrodka Pomocy Społecznej
Sylvia Pałeczny