



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Program studiów podyplomowych „Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia”

cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2025/2026

Forma studiów: niestacjonarne

Profil: praktyczny



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Opracowanie programu studiów podyplomowych:

Zespół autorski:

dr hab. Piotr Mikiewicz, prof. Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW

dr hab. Paweł Rudnicki, prof. Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW

dr Iwona Ładysz (Uniwersytet Dolnośląski DSW)

dr Aleksander Korchut (Uniwersytet Dolnośląski DSW)

dr Katarzyna Pająk-Załęska (Uniwersytet Dolnośląski DSW)

Program studiów podyplomowych opracowany w ramach projektu „Nowoczesne i profesjonalne PSZ = wysoka jakość świadczonych usług” (FERS.01.02-IP.06-0006/24), współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Plus, Działanie 01.02 „Rozwój Publicznych Służb Zatrudnienia – Program Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021-2027”.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Spis treści

Spis treści	3
1. Ogólne informacje i wskaźniki dotyczące programu studiów	6
1.1. Informacje ogólne	6
1.2. Wymagania wstępne (kompetencje kandydata)	6
1.3. Zasady rekrutacji i szczegółowy opis wymagań dla kandydatów na studia	7
1.4. Sylwetka absolwenta	7
2. Koncepcja studiów podyplomowych	8
2.1. Wskazanie potrzeb społeczno-gospodarczych utworzenia studiów oraz zgodności efektów uczenia się z tymi potrzebami	8
2.2. Ogólne cele uczenia się	9
2.3. Tabela kierunkowych efektów uczenia się na studiach podyplomowych oraz odniesień do charakterystyk kompetencji uniwersalnych Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji oraz charakterystyk drugiego stopnia efektów uczenia się dla kwalifikacji na poziomach 6-7 Polskiej Ramy Kwalifikacji	11
3. Projekt modułowego programu studiów podyplomowych dla pracowników Publicznych Służb Zatrudnienia	13
3.1. Innowacyjny model studiów podyplomowych	13
3.2. Modułowa struktura programu studiów	15
4. Uwagi wdrożeniowe – studia podyplomowe	20
ANEKS DO PROGRAMU STUDIÓW PODYPLOMOWYCH „NOWOCZESNE I PROFESJONALNE PUBLICZNE SŁUŻBY ZATRUDNIENIA”	23
Program studiów podyplomowych „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia”	24
Opis programu studiów podyplomowych „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia”	24
Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”	31
M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)	31

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



M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)	34
M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia (24 godziny)	36
M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce (24 godziny)	38
M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin)	40
Sylabusy modułu „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia”	42
A-1: Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery (24 godziny)	42
A-2: Praca z osobami w kryzysie i inkluzywność (16 godzin)	44
A-3: AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie (16 godzin)	46
Program studiów podyplomowych „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu”	48
Opis programu studiów podyplomowych „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu”	48
Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”	55
M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)	55
M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)	58
M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia (24 godziny)	60
M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce (24 godziny)	62
M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin)	64
Sylabusy modułu „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu”	66
B-1: Zarządzanie projektami i fundraising (24 godziny)	66
B-2: Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna (16 godzin)	68
B-3: Standaryzacja usług i analiza danych (16 godzin)	70
Program studiów podyplomowych „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia”	72



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Opis programu studiów podyplomowych „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia” 72

Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia” 80

M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny) 80

M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny) 83

M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia (24 godziny) 85

M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce (24 godziny) 87

M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin) 89

Sylabusy modułu specjalistycznego „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia” 91

C-1: Współpraca międzysektorowa i partnerstwa lokalne (24 godziny) 91

C-2: Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ (16 godzin) 93

C-3: Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna (16 godzin) 95



1. Ogólne informacje i wskaźniki dotyczące programu studiów

1.1. Informacje ogólne

Nazwa kierunku studiów	<i>Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia</i>
Poziom studiów	studia podyplomowe
Profil kształcenia	praktyczny
Forma studiów	niestacjonarne
Kod ISCED	0413 Management and administration
Liczba semestrów konieczna do ukończenia studiów na ocenianym kierunku na danym poziomie	2
Liczba punktów ECTS konieczna do ukończenia studiów na ocenianym kierunku na danym poziomie	30
Język, w którym prowadzone są zajęcia	polski
Tytuł zawodowy uzyskiwany przez absolwenta	świadcstwo ukończenia studiów podyplomowych

1.2. Wymagania wstępne (kompetencje kandydata)

Kandydat powinien posiadać wykształcenie wyższe (minimum licencjat lub równoważne) oraz doświadczenie zawodowe w Publicznych Służbach Zatrudnienia.

Oczekiwane są podstawowe umiejętności obsługi komputera, komunikacji interpersonalnej oraz gotowość do pracy w środowisku wymagającym kontaktu z klientem i rozwiązywania złożonych problemów zawodowych. Wskazana jest znajomość podstawowych przepisów prawa pracy oraz orientacja w funkcjonowaniu instytucji rynku pracy.



1.3. Zasady rekrutacji i szczegółowy opis wymagań dla kandydatów na studia

Zasady rekrutacji oraz szczegółowy opis wymagań wobec kandydatów na studia podyplomowe określa Uchwała Senatu w sprawie przyjęć na studia podyplomowe w danym roku akademickim. Regulacje te pozostają zgodne z założeniami projektu „Nowoczesne i profesjonalne PSZ = wysoka jakość świadczonych usług” (FERS.01.02-IP.06-0006/24), współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego Plus.

1.4. Sylwetka absolwenta

Absolwent studiów podyplomowych będzie wszechstronnie przygotowany do nowoczesnego i efektywnego świadczenia usług w ramach Publicznych Służb Zatrudnienia. Zdobędzie pogłębioną wiedzę z zakresu prawa pracy, regulacji dotyczących funkcjonowania rynku pracy oraz nowoczesnych narzędzi cyfrowych, w tym rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, automatyzacji i analizie danych. Rozwinie również umiejętności diagnostyczno-doradcze, umożliwiające trafne rozpoznawanie potrzeb klientów i opracowywanie adekwatnych strategii wsparcia.

W obszarze kompetencji społecznych zyska zaawansowane zdolności relacyjne – obejmujące komunikację interpersonalną, empatię, negocjacje oraz prowadzenie dialogu w sytuacjach wymagających mediacji czy rozwiązywania konfliktów. Będzie przygotowany do pracy z klientami o zróżnicowanych potrzebach – zarówno indywidualnymi, jak i instytucjonalnymi – w tym z osobami w trudnej sytuacji życiowej, po doświadczeniach migracyjnych, z niepełnosprawnościami czy długotrwale pozostającymi bez pracy.

Program studiów dostarczy również narzędzi do skutecznej współpracy międzyinstytucjonalnej, koordynacji działań oraz budowania sieci wsparcia w lokalnych i regionalnych strukturach rynku pracy. Szczególna uwaga zostanie poświęcona kształtowaniu odporności psychicznej, profilaktyce wypalenia zawodowego oraz zarządzaniu obciążeniem emocjonalnym. Synergia wiedzy, umiejętności i postaw umożliwi absolwentowi aktywne podnoszenie jakości usług PSZ, inicjowanie innowacyjnych rozwiązań systemowych oraz efektywne wspieranie procesów aktywizacji zawodowej.



2. Koncepcja studiów podyplomowych

2.1. Wskazanie potrzeb społeczno-gospodarczych utworzenia studiów oraz zgodności efektów uczenia się z tymi potrzebami

Utworzenie studiów podyplomowych „Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia” jest odpowiedzią na dynamiczne przemiany zachodzące na rynku pracy oraz wzrastające wymagania wobec instytucji wspierających zatrudnienie. Transformacje technologiczne, w tym rozwój cyfrowych narzędzi zarządzania usługami publicznymi oraz sztucznej inteligencji, zmiany demograficzne, a także modyfikacje przepisów prawa – to czynniki, które w sposób bezpośredni wpływają na zakres zadań i kompetencji wymaganych od pracowników Publicznych Służb Zatrudnienia (PSZ).

Współczesne otoczenie zawodowe wymaga od kadr PSZ wysokiego poziomu profesjonalizmu, obejmującego zarówno wiedzę z zakresu regulacji prawnych i funkcjonowania rynku pracy, jak i umiejętności interpersonalne, organizacyjne, diagnostyczne, doradcze oraz gotowość do współpracy międzyinstytucjonalnej. Istnieje także potrzeba kształtowania postaw sprzyjających wysokiej jakości obsłudze klienta, w tym osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji życiowej.

Koncepcja studiów podyplomowych powstała w oparciu o wyniki **kompleksowego badania potrzeb kompetencyjnych pracowników PSZ**, zrealizowanego przez pracowników Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW we Wrocławiu w ramach projektu „Nowoczesne i profesjonalne PSZ = wysoka jakość świadczonych usług” (FERS.01.02-IP.06-0006/24), współfinansowanego ze środków Unii Europejskiej w ramach Funduszu Europejskiego dla Rozwoju Społecznego 2021–2027 (Działanie 01.02).

W części ilościowej badania udział wzięło **łącznie 1957 respondentów**, w tym: 925 pracowników PSZ, 812 klientów indywidualnych, 220 klientów instytucjonalnych. Równolegle przeprowadzono **32 zogniskowane wywiady grupowe (FGI)** oraz **10 indywidualnych wywiadów pogłębionych (IDI)**. Badania te ujawniły sześć głównych obszarów rozwojowych:

1. **Kompetencje relacyjne** (empatia, aktywne słuchanie, asertywność, budowanie zaufania),
2. **Kompetencje rynkowe i cyfrowe** (obsługa cyfrowych narzędzi, znajomość lokalnego rynku, AI),
3. **Kompetencje prawne i diagnostyczno-doradcze** (aktualna wiedza, interpretacja przepisów, praca z klientami o złożonych potrzebach),
4. **Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia zawodowego** (radzenie sobie z obciążeniem emocjonalnym),



5. **Współpraca i systemowość** (standaryzacja, wymiana wiedzy, integracja działań),
6. **Praca z grupami w trudnej sytuacji** (np. osoby z niepełnosprawnościami, po kryzysie migracyjnym, 50+, osoby z doświadczeniem przemocy, osobami w kryzysie bezdomności).

Dodatkowo, aż **84,1% pracowników PSZ** wskazało na **potrzebę wsparcia w zakresie radzenia sobie ze stresem**, a **73,5%** – na **potrzebę rozwijania umiejętności komunikacyjnych**. Zidentyfikowano również niedobory w obszarze **bezpieczeństwa cyfrowego, organizacji pracy i znajomości nowych regulacji prawnych**.

W odpowiedzi na te wyzwania, program studiów został zaprojektowany w formule **modułowej**, łączącej:

- wspólne treści podstawowe (m.in. prawo, nowe technologie, standardy usług PSZ),
- ścieżki specjalistyczne dostosowane do ról zawodowych uczestników,
- komponent praktyczny, obejmujący studia przypadków, symulacje i ćwiczenia,
- moduły psychospołeczne, ukierunkowane na profilaktykę wypalenia i wzmocnienie odporności psychicznej.

Efekty uczenia się programu studiów podyplomowych odpowiadają bezpośrednio na zidentyfikowane potrzeby: przygotowanie do pracy z różnorodnymi klientami, umiejętność korzystania z nowoczesnych narzędzi cyfrowych (w tym sztucznej inteligencji), znajomość aktualnych przepisów oraz kompetencje komunikacyjne i systemowe. Program ma charakter interdyscyplinarny i aplikacyjny – jego celem jest realne zwiększenie skuteczności działań PSZ, podniesienie jakości usług i wzmocnienie profesjonalizacji kadr.

2.2. Ogólne cele uczenia się

Celem studiów podyplomowych „Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia” jest **przygotowanie absolwentów do skutecznego, nowoczesnego i odpornego działania w strukturach PSZ**, zgodnie z rosnącymi wymaganiami prawnymi, technologicznymi i społecznymi. Program ma na celu **rozwój wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych** niezbędnych w pracy z klientami indywidualnymi i instytucjonalnymi, ze szczególnym uwzględnieniem sytuacji trudnych i złożonych.

Założeniem programu jest **integracja kompetencji twardych** – obejmujących aktualną znajomość przepisów prawa pracy i rynku pracy, obsługę cyfrowych narzędzi zarządzania usługami (w tym elementów automatyzacji i sztucznej inteligencji) z **kompetencjami miękkimi**, takimi



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



jak komunikacja interpersonalna, empatia, asertywność, negocjacje, odporność psychiczna i współpraca systemowa.

Uczestnicy studiów podyplomowych nabędą umiejętności diagnozowania sytuacji i potrzeb klientów (zarówno osób indywidualnych, jak i instytucji), formułowania i wdrażania adekwatnych strategii wsparcia, stosowania nowoczesnych narzędzi aktywizacji zawodowej, pracy z klientami wymagającymi zindywidualizowanego podejścia, działania w ramach zintegrowanych systemów współpracy instytucjonalnej, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu i utrzymania równowagi emocjonalnej.

Program studiów podyplomowych uwzględnia również warsztat profesjonalnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia w pracy 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, wiek oraz tematykę związaną z wyzwaniami współczesnego rynku pracy z uwzględnieniem zielonej i cyfrowej transformacji

Absolwent studiów będzie nowoczesnym, świadomym i odpornym specjalistą PSZ, który: skutecznie wspiera klientów w procesie aktywizacji zawodowej, sprawnie korzysta z narzędzi cyfrowych i prawnych, buduje relacje oparte na zaufaniu i zrozumieniu, działa zgodnie z najwyższymi standardami jakości, wnosi wartość do systemu PSZ poprzez inicjowanie pozytywnych zmian organizacyjnych i międzyinstytucjonalnych.



2.3. Tabela kierunkowych efektów uczenia się na studiach podyplomowych oraz odniesień do charakterystyk kompetencji uniwersalnych Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji oraz charakterystyk drugiego stopnia efektów uczenia się dla kwalifikacji na poziomach 6-7 Polskiej Ramy Kwalifikacji

Symbol efektu uczenia się studiów podyplomowych	Opis efektów uczenia się Po zakończeniu studiów podyplomowych <i>Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia</i> profil praktyczny absolwent osiąga następujące efekty uczenia się:	Symbol charakterystyk
WIEDZA absolwent zna i rozumie:		
P_W01	mechanizmy funkcjonowania rynku pracy w wymiarze lokalnym, krajowym i europejskim oraz rolę instytucji Publicznych Służb Zatrudnienia w polityce zatrudnienia	P7S_W; P7S_WG
P_W02	przepisy prawa pracy, ustawę o rynku pracy i służbach zatrudnienia oraz inne akty prawne regulujące funkcjonowanie rynku pracy i usługi dla klientów	P7S_W; P7S_WG; P7S_WK
P_W03	narzędzia, instrumenty i programy aktywizacji zawodowej oraz zasady ich stosowania w praktyce	P7S_W; P7S_WG
P_W04	możliwości wykorzystania technologii cyfrowych, w tym sztucznej inteligencji, w realizacji usług Publicznych Służb Zatrudnienia i optymalizacji procesów	P7S_W; P7S_WG; P7S_WK
P_W05	standardy etyki zawodowej, ochrony danych osobowych oraz jakości obsługi klienta w Publicznych Służbach Zatrudnienia	P7S_W; P7S_WK
P_W06	specyficzne potrzeby grup defaworyzowanych na rynku pracy, w tym osób z niepełnosprawnością, osób neuroróżnorodnych, uchodźców, osób uzależnionych, dobiera odpowiednie dla nich metody wsparcia, w tym związane z ekonomią społeczną	P7S_W; P7S_WG; P7S_WK



UMIEJĘTNOŚCI absolwent potrafi:		
P_U01	analizować sytuację klienta indywidualnego i instytucjonalnego oraz dobierać odpowiednie formy wsparcia	P7S_U; P7S_UW
P_U02	diagnozować potrzeby osób i grup defaworyzowanych na rynku pracy oraz dobierać i stosować adekwatne metody wsparcia – w tym narzędzia ekonomii społecznej – w celu twórczego rozwiązywania problemów związanych z ich aktywizacją zawodową i integracją społeczną	P7S_U; P7S_UW
P_U03	interpretować i stosować przepisy prawa w praktyce działania Publicznych Służb Zatrudnienia	P7S_U; P7S_UO
P_U04	efektywnie wykorzystywać narzędzia cyfrowe i rozwiązania oparte na sztucznej inteligencji w pracy doradczej i administracyjnej	P7S_U; P7S_UO; P7S_UK
P_U05	przewodzić skuteczną komunikację interpersonalną, negocjacje oraz mediacje w złożonych sytuacjach zawodowych	P7S_U; P7S_UK
P_U06	stosować techniki radzenia sobie ze stresem, budowania odporności psychicznej i zapobiegania wypaleniu zawodowemu	P7S_U; P7S_UU
KOMPETENCJE SPOŁECZNE absolwent jest gotów do:		
P_K01	podejmowania odpowiedzialnych decyzji zawodowych w pracy z klientem, z poszanowaniem prawa i zasad etyki	P7S_K; P7S_KK
P_K02	inicjowania, współtworzenia i wdrażania rozwiązań podnoszących jakość usług Publicznych Służb Zatrudnienia	P7S_K; P7S_KO
P_K03	krytycznej oceny własnych kompetencji, gotowości do uczenia się przez całe życie oraz dzielenia się wiedzą z zespołem	P7S_K; P7S_KR



3. Projekt modułowego programu studiów podyplomowych dla pracowników Publicznych Służb Zatrudnienia

3.1. Innowacyjny model studiów podyplomowych

Koncepcja programu podyplomowych *Nowoczesne i profesjonalne Publiczne Służby Zatrudnienia* profil **praktyczny** opiera się na sześciu filarach, które wyznaczają jego strukturę i sposób realizacji. Są to: wspólne minimum kompetencyjne dla wszystkich uczestników, specjalizacje modułowe dopasowane do ról zawodowych, spiralny model uczenia się, projekt dyplomowy wdrażany w miejscu pracy, elastyczność organizacyjna oraz zasady kształcenia dorosłych zorientowane na praktyczność i użyteczność. Taki układ pozwala łączyć rozwój kompetencji twardych i miękkich, wspierać transfer wiedzy do praktyki oraz umożliwia instytucjom PSZ dopasowanie ścieżek rozwoju do zadań swoich pracowników.

Poniżej przedstawiono kluczowe założenia konstrukcji programu:

1. Zasada „wspólnego mianownika” – wspólne minimum kompetencyjne

Cztery moduły obligatoryjne (relacje z klientem, rynek pracy 4.0/data-driven, odporność psychiczna, prawo pracy) tworzą fundament kompetencyjny, którym musi posługiwać się każdy pracownik PSZ. Dzięki temu:

- klienci otrzymują spójny standard obsługi,
- pracownicy łatwiej współpracują między działami,
- program spełnia wymagania FERS w zakresie cyfryzacji, dostępności i stosowania prawa w praktyce.

2. Modułowa specjalizacja zamiast „wszystko dla wszystkich”

Część wybieralna zawiera trzy ścieżki zawodowe: doradców, kadrę kierowniczą i specjalistów (np. doradców, analityków, ICT). Każdy uczestnik wybiera 2–3 moduły z jednej ścieżki, co:

- umożliwia pogłębienie realnych kompetencji stanowiskowych,
- eliminuje niepotrzebne treści,
- pozwala instytucjom elastycznie komponować profile kształcenia pracowników.



3. Spiralny model uczenia się dorosłych

Program oparty jest na progresji: od fundamentów relacyjnych, przez analitykę, odporność i prawo, po specjalizację stanowiskową. Każdy moduł:

- rozwija wcześniejsze treści (pętla refleksji i pogłębiania),
- prowadzi od kompetencji ogólnych do kontekstowych,
- zapewnia transfer umiejętności do praktyki już w trakcie studiów.

4. Integrator praktyki – projekt dyplomowy in-situ

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (12h) przygotowuje uczestników do wdrożenia mikro-innowacji w macierzystej instytucji. Projekt:

- sprawdza efekty uczenia się w warunkach rzeczywistych,
- dostarcza urzędom konkretnych rozwiązań,
- uczy zarządzania zmianą i mierzenia skutków działań.

5. Elastyczność organizacyjna i merytoryczna

Układ 96h + 72h mieści się w limicie 168h, a modułowość pozwala na:

- łatwe modyfikowanie oferty (np. wymiana modułu AI na inny specjalistyczny),
- aktualizowanie treści pod kątem zmieniających się regulacji czy technologii,
- dopasowanie ścieżki do rzeczywistych zadań uczestnika.

6. Uczenie dorosłych oparte na potrzebach i użyteczności

Program realizuje zasady andragogiczne:

- **problem-centryczność** – każdy moduł rozwiązuje realną lukę kompetencyjną,
- **samosteroowność** – uczestnik wybiera ścieżkę i liczbę modułów,
- **bezpośrednią użyteczność** – treści i zadania odpowiadają obowiązkom służbowym, a ich efekty są widoczne już w trakcie nauki.



3.2. Modułowa struktura programu studiów

Modułowa struktura programu pozwala na dostosowanie ścieżki kształcenia do pełnionej roli zawodowej, a część wspólna zapewnia spójne podstawy kompetencyjne dla całego systemu PSZ. Program wspiera rozwój nowoczesnych kompetencji doradczych, cyfrowych i organizacyjnych, uwzględniając dynamiczne zmiany rynku pracy oraz oczekiwania klientów instytucji zatrudnienia.

CZĘŚĆ OBOWIĄZKOWA PROGRAMU (112 godzin) wspólne minimum	Moduł	Cel merytoryczny	Wymiar godzinowy	ECTS
Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia Cel realizacji modułu obowiązkowego: wspólny fundament kompetencyjny – relacyjny, analityczny, etyczny, cyfrowy	M-1: Relacje i komunikacja z klientem	Asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientami o zróżnicowanych potrzebach	24	4
	M-2: Rynek pracy 4.0 & kompetencje data-driven¹	Monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie	24	4

¹ **Kompetencje data-driven** obejmują alfabetyzację danych, krytyczny dobór i czyszczenie źródeł, analizy statystyczne lub BI, interpretację wyników, formułowanie rekomendacji opartych na dowodach, wizualizację i storytelling, a także przestrzeganie zasad etyki i RODO, co umożliwia trafne, przejrzyste decyzje organizacyjne, oraz ciągłe uczenie się poprzez monitorowanie wskaźników, eksperymenty A/B i doskonalenie modeli prognostycznych.



		Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach		
	M-3: Odporność psychiczna, i profilaktyka wypalenia	Techniki ACT ² , profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie	24	4
	M4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, interpretacje	24	4

² **Techniki ACT (Acceptance and Commitment Therapy)** zwiększają elastyczność psychiczną poprzez równoczesną akceptację doświadczeń wewnętrznych i działanie zgodne z wartościami. Kluczowe narzędzia obejmują: akceptację trudnych emocji bez tłumienia; defuzję poznawczą, czyli dystansowanie się od myśli; krótkie praktyki uważności przywracające kontakt z teraźniejszością; ćwiczenie perspektywy „ja-jako-kontekst”; klarowanie osobistych wartości; oraz planowanie konkretnych, mierzalnych kroków (committed action). W szkoleniach PSZ mają na celu ograniczać stres, zapobiegać wypaleniu i utrzymywać skoncentrowane, empatyczne zaangażowanie w pracy z klientami, oraz wzmacniać odporność psychiczną i motywację do rozwoju zawodowego.



		przepisów, case studies		
	M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ	Zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ ³	16	3
CZĘŚĆ WYBIERALNA (56 godzin) 3 ścieżki zawodowe	Moduł/ścieżka	Cel merytoryczny	Wymiar godzinowy	ECTS
Ścieżka A – Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia Cel realizacji ścieżki A: rozwijanie kompetencji doradczych, cyfrowych i inkluzyjnych w pracy z klientami.	A-1: Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery	Coaching kariery, modele zmiany, praca z klientem biernym, psychologia motywacji	24	4
	A-2: Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność	Osoby z niepełnosprawnością, migranci, kobiety powracające, osoby 50+, osoby z doświadczeniem przemocy, osobami w kryzysie bezdomności	16	4

³ **Wiedza in-situ** powstaje bezpośrednio w miejscu pracy: pracownik diagnozuje realny problem, wprowadza micro-interwencję, obserwuje efekty na żywo, zbiera dane i refleksje interesariuszy, dzięki czemu rekomendacje są natychmiast trafne, praktyczne i weryfikowalne, oraz bezpośrednio wzmacniają rozwój usług instytucji publicznej i systemowej.



	A-3: AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie	Chatboty doradcze, e-portfolio, systemy rekomendacyjne, krytyczna analiza wyników AI (etyka, przejrzystość, pułapki automatyzacji)	16	3
Ścieżka B – Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy PSZ w działaniu Cel realizacji ścieżki B: wzmacnianie przywództwa, zarządzania jakością i skutecznego wdrażania projektów w PSZ.	B-1: Zarządzanie projektami i fundraising	EFS+, FERS, logika projektowa, harmonogramy i budżety, wdrażanie projektów	24	4
	B-2: Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna	Leadership 4.0, adaptacyjność, zarządzanie zmianą i oporem	16	4
	B-3: Standaryzacja usług i analiza danych	KPI, monitoring, cyfrowe raportowanie jakości usług	16	3
Ścieżka C - Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy –	C-1: Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa	Hackathon projektowy, learning-set ⁴ z NGO i biznesem, sojusze lokalne	24	4

⁴ **Learning set (Action Learning Set)** to mała, stała grupa 5–8 uczestników spotykających się cyklicznie, by rozwiązywać rzeczywiste dylematy zawodowe metodą dociekliwych pytań i refleksji. Każde spotkanie obejmuje cztery etapy: prezentację problemu przez właściciela sprawy; sesję pogłębionych pytań pozostałych członków; samodzielne formułowanie opcji i zobowiązań do działania; oraz krótkie podsumowanie uczenia się całej grupy. Model łączy uczenie doświadczeniem z kulturą współodpowiedzialności. Uczestnicy wzmacniają zaufanie, odpowiedzialność i wspólne kreatywne rozwiązywanie problemów.



praktyczne kompetencje specjalistów PSZ Cel realizacji ścieżki C: doskonalenie współpracy, cyfryzacji procesów i bezpieczeństwa psychospołecznego w instytucji.	C-2: Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ	PowerApps, workflow, Syriusz+, formularze i optymalizacja ścieżek	16	4
	C-3: Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna	Stress-audit, psychospołeczne BHP, well-being w zespole	16	3



4. Uwagi wdrożeniowe – studia podyplomowe

Przygotowany program modułowy, opracowany w ramach projektu, ma potencjał wykraczający poza jego pierwotny kontekst. Może być traktowany jako uniwersalna baza do konstruowania innych kierunków i ścieżek kształcenia, również takich, które formalnie nie mają charakteru modułowego, ale czerpią z zaproponowanej logiki i form dydaktycznych. Modułowość w tym ujęciu nie oznacza sztywnego podziału programu na bloki, lecz pewien sposób myślenia o procesie kształcenia – porządkowanie treści, integrowanie efektów uczenia się i organizowanie elastycznych ścieżek edukacyjnych dostosowanych do potrzeb różnych grup słuchaczy.

W praktyce realizacji studiów podyplomowych, które tradycyjnie mają charakter dwusemestralnych cykli kształcenia z określonym planem zajęć i harmonogramem zaliczeń, podejście modułowe otwiera nowe możliwości. Pozwala ono z jednej strony zachować klasyczny rytm studiów podyplomowych (wyraźnie określony początek i koniec, jednolita liczba godzin i punktów ECTS (ang. *European Credit Transfer and Accumulation System*), obowiązek przygotowania pracy końcowej lub projektu in-situ), a z drugiej – wprowadzać innowacje dydaktyczne w ramach poszczególnych bloków. Dzięki temu program nie jest sztywną konstrukcją, lecz zestawem narzędzi i ścieżek, które można dostosowywać do zmieniających się potrzeb Publicznych Służb Zatrudnienia oraz do oczekiwań samych uczestników.

Program modułowy sprzyja:

- skalowaniu treści i metod – poszczególne moduły można rozbudowywać lub redukować w zależności od roli zawodowej uczestników i specyfiki subregionu,
- łączeniu bloków w nowe konfiguracje – np. osobne ścieżki dla doradców, specjalistów ds. programów czy kadry zarządzającej, przy jednoczesnym zachowaniu wspólnego „rdzenia” programowego,
- wdrażaniu nowoczesnych form dydaktyki – łatwiej wprowadzać innowacje (warsztaty in-situ, symulacje, praca projektowa, projekty zespołowe) w ramach modułu niż w całym kierunku,
- transferowi treści i efektów uczenia się – moduły mogą stanowić podstawę krótszych form kształcenia, takich jak kursy, mikropoświadczenia czy szkolenia wewnętrzne, które następnie można zaliczyć w poczet dłuższych studiów podyplomowych,



- większej dostępności i elastyczności – zajęcia mogą być realizowane zarówno w formule stacjonarnej, jak i online, przy czym wybór formy powinien następować po konsultacji z prowadzącymi i dostosowaniu do możliwości uczestników.

Z perspektywy wdrożeniowej szczególnie istotne jest przyjęcie otwartych rozwiązań, które pozwolą maksymalnie wykorzystać potencjał programu:

1. Bloki obowiązkowe i wybieralne – program powinien mieć jasno zdefiniowane moduły podstawowe (tworzące fundament kompetencji), ale również oferować przestrzeń do wyboru treści, które odpowiadają na specyficzne potrzeby grup zawodowych.
2. System mikropoświadczeń – poszczególne moduły mogą być certyfikowane niezależnie, a zdobyte mikropoświadczenia akumulowane w portfolio uczestnika. W ten sposób studia mogą być realizowane w całości lub w częściach, zgodnie z indywidualnym tempem rozwoju zawodowego.
3. Mechanizmy walidacji i transferu – ukończone moduły można włączać do innych programów studiów, a także uznawać jako element walidacji efektów uczenia się pozaformalnego i nieformalnego.
4. Stały proces doskonalenia programu – modułowość sprzyja iteracyjnym zmianom: każdy blok może być modyfikowany na podstawie opinii uczestników, doświadczeń prowadzących i ewaluacji jakości.
5. Interdyscyplinarność i współpraca uczelni – moduły mogą być prowadzone wspólnie przez różne ośrodki akademickie lub z udziałem partnerów społecznych i instytucji rynku pracy, co zwiększa jakość i różnorodność oferty.
6. Powiązanie z klasyczną praktyką studiów podyplomowych – mimo wprowadzenia innowacji, istotne jest zachowanie przejrzystej struktury: dwa semestry, wyraźnie określony plan zajęć, praca końcowa (lub projekt praktyczny) oraz jednolite kryteria zaliczeń. Taka forma jest najbardziej rozpoznawalna dla uczestników i łatwa do wdrożenia organizacyjnego.

Podkreślić należy, że modułowy program nie zastępuje tradycyjnych studiów podyplomowych, lecz wzbogaca je i nadaje im większą elastyczność. Dzięki temu uczelnie mogą oferować klasyczne



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



dwusemestralne kierunki, a jednocześnie korzystać z modularnej logiki do projektowania ścieżek tematycznych, kursów uzupełniających czy programów rozwijanych we współpracy z instytucjami rynku pracy.

W dłuższej perspektywie takie podejście może przyczynić się do trwałej zmiany kultury kształcenia ustawicznego – zamiast jednorazowej formy studiów podyplomowych, uczestnicy mogą korzystać z modularnej oferty w sposób ciągły, budując własne portfolio kompetencji w reakcji na potrzeby zawodowe, zmiany technologiczne i wyzwania rynku pracy.

Dodatkowo, zgodnie z prośbami działów kształcenia podyplomowego z Uniwersytetów Merito oraz Uniwersytetu Dolnośląskiego DSW, do niniejszego dokumentu jako załącznik zostały dołączone trzy programy studiów podyplomowych przygotowane w formule organizacyjnej preferowanej przez te uczelnie. Umożliwi to zestawienie podejścia modułowego z klasyczną praktyką akademicką, a także pokaże, jak oba rozwiązania mogą się wzajemnie uzupełniać i tworzyć spójną ofertę kształcenia dla pracowników PSZ.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



ANEKS DO PROGRAMU STUDIÓW PODYPLOMOWYCH „NOWOCZESNE I PROFESJONALNE PUBLICZNE SŁUŻBY ZATRUDNIENIA”



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Program studiów podyplomowych „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia”

Opis programu studiów podyplomowych „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 studiów podyplomowych obejmuje dwa główne moduły kształcenia:

- **Moduł podstawowy „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia” – 112 godzin, 19 punktów ECTS,**
- **Specjalistyczną ścieżkę kształcenia „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia” – 56 godzin, 11 punktów ECTS.**

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

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



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.**

Moduły wchodzące w skład części podstawowej programu studiów podyplomowych:

- **M-1: Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem wymagającym lub biernym.
- **M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach
- **M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie.
- **M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, *case studies*
- **M-5: Seminarium dyplomowe – 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 modułów tworzy spójną ścieżkę rozwoju: od umiejętności interpersonalnych, przez pracę w oparciu o dane, po wdrażanie zmian i innowacji w miejscu pracy. Uczestnicy kończą program nie tylko z nową wiedzą, ale też z realnym projektem usprawnienia, gotowym do wdrożenia w ich instytucji.

Każdy moduł 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, umiejętność korzystanie z danych i prawa w praktyce oraz wprowadzanie zmian podnoszące jakość usług.

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

- **A-1: 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.
- **A-2: Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność** – strategie wspierania grup wrażliwych, inkluzyjna komunikacja, współpraca międzyinstytucjonalna, projektowanie dostosowanych działań aktywizacyjnych.
- **A-3: 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.

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 **inkluzyj 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.

Ścieżkę prowadzi zespół ekspertów – psychologów pracy, coachów kariery, trenerów międzykulturowych, doradców cyfrowych i praktyków z urzędów pracy. Zajęcia mają formę warsztatów, symulacji, studiów przypadków i ćwiczeń na realnych narzędziach, tak aby uczestnicy mogli **przenieść nowe umiejętności bezpośrednio do codziennej praktyki**.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Moduły programu studiów	Moduł	Cel merytoryczny	Wymiar godzinowy	ECTS	Forma realizacji zajęć
Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia Cel realizacji modułu obowiązkowego: wspólny fundament kompetencyjny – relacyjny, analityczny, etyczny, cyfrowy	M-1: Relacje i komunikacja z klientem	Asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientami o zróżnicowanych potrzebach	24	4	bezpośrednio
	M-2: Rynek pracy 4.0 & kompetencje data-driven⁵	Monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach	24	4	bezpośrednio

⁵ **Kompetencje data-driven** obejmują alfabetyzację danych, krytyczny dobór i czyszczenie źródeł, analizy statystyczne lub BI, interpretację wyników, formułowanie rekomendacji opartych na dowodach, wizualizację i storytelling, a także przestrzeganie zasad etyki i RODO, co umożliwia trafne, przejrzyste decyzje organizacyjne, oraz ciągłe uczenie się poprzez monitorowanie wskaźników, eksperymenty A/B i doskonalenie modeli prognostycznych.



	M-3: Odporność psychiczna, i profilaktyka wypalenia	Techniki ACT ⁶ , profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie	24	4	bezpośrednio
	M4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów	24	4	bezpośrednio 12 godzin, online 12 godzin

⁶ **Techniki ACT (Acceptance and Commitment Therapy)** zwiększają elastyczność psychologiczną poprzez równoczesną akceptację doświadczeń wewnętrznych i działanie zgodne z wartościami. Kluczowe narzędzia obejmują: akceptację trudnych emocji bez tłumienia; defuzję poznawczą, czyli dystansowanie się od myśli; krótkie praktyki uważności przywracające kontakt z teraźniejszością; ćwiczenie perspektywy „ja-jako-kontekst”; klarowanie osobistych wartości; oraz planowanie konkretnych, mierzalnych kroków (committed action). W szkoleniach PSZ mają na celu ograniczyć stres, zapobiegać wypaleniu i utrzymywać skoncentrowane, empatyczne zaangażowanie w pracy z klientami, oraz wzmacniać odporność psychiczną i motywację do rozwoju zawodowego.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



		publicznych, interpretacje przepisów, case studies			
	M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ	Zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ ⁷	16	3	bezpośrednio 8 godzin, online 8 godzin
Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia	A-1: Diagnoza specjalistyczna i planowanie kariery	Coaching kariery, modele zmiany, praca z klientem biernym, psychologia motywacji	24	4	bezpośrednio

⁷ **Wiedza in-situ** powstaje bezpośrednio w miejscu pracy: pracownik diagnozuje realny problem, wprowadza micro-interwencję, obserwuje efekty na żywo, zbiera dane i refleksje interesariuszy, dzięki czemu rekomendacje są natychmiast trafne, praktyczne i weryfikowalne, oraz bezpośrednio wzmacniają rozwój usług instytucji publicznej i systemowej.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Cel realizacji ścieżki A: rozwijanie kompetencji doradczych, cyfrowych i inkluzyjnych w pracy z klientami.	A-2: Praca z osobami w kryzysie i inkluzyjność	Osoby z niepełnosprawnością, migranci, kobiety powracające, osoby 50+, osoby z doświadczeniem przemocy, osobami w kryzysie bezdomności	16	4	bezpośrednio
	A-3: AI i narzędzia cyfrowe w doradztwie	Chatboty doradcze, e-portfolio, systemy rekomendacyjne, krytyczna analiza wyników AI (etyka, przejrzystość, pułapki automatyzacji)	16	3	bezpośrednio



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczypospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”

M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)

Opis modułu

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.
- **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 doświadczającym trudności 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.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony będzie przez zespół trenerski składający się z:

- **psychologa praktyka z doświadczeniem w szkoleniach dla instytucji publicznych** – specjalizacja: komunikacja, konflikty, wywiad motywujący;
- **trenera z zakresu interwencji kryzysowej i przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu**, prowadzącego superwizję w instytucjach pomocowych;



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- **pedagoga z doświadczeniem w pracy z osobami wykluczonymi społecznie** – praktyka *case studies* i ćwiczenia sytuacyjne.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)

Opis modułu

Moduł 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. Szczególną uwagę poświęcono wykorzystaniu danych w procesie współpracy z klientami i partnerami zewnętrznymi (np. NGO, instytucje edukacyjne, pracodawcy), co pozwala na wspólne projektowanie ścieżek wsparcia i budowanie trwałych kooperacji.

Zakres treści

Moduł realizowany jest w dwóch blokach:

- **Blok I (12 godzin): Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy**
Baza ePraca, 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, współpraca międzyinstytucjonalna na podstawie danych: mapowanie NGO i partnerów lokalnych, realizacja wspólnych procesów doradczych, modele budowania kooperacji.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- analizuje dane statystyczne dotyczące lokalnego rynku pracy,
- interpretuje potrzeby klientów na podstawie danych i trendów,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- wykorzystuje narzędzia cyfrowe do wspierania decyzji doradczych i instytucjonalnych,
- inicjuje i koordynuje procesy współpracy z partnerami (np. NGO, pracodawcami, instytucjami edukacyjnymi), opierając rekomendacje na danych rynkowych.

Kompetencje społeczne:

- wykazuje gotowość do inicjowania działań opartych na danych w celu wspierania klientów i instytucji,
- buduje sieci współpracy i kooperacji oparte na zaufaniu i odpowiedzialnym wykorzystaniu danych, uwzględniając społeczne skutki rekomendacji zawodowych oraz odpowiedzialność za ich trafność i adekwatność.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Zespół prowadzących:

- **ekspert ds. rynku pracy**, specjalizujący się w analizie danych i interpretacji trendów lokalnych;
- **doradca zawodowy z doświadczeniem we wdrażaniu narzędzi predykcyjnych i analizą ścieżek kariery klientów**;
- **trener IT** – specjalista w pracy z danymi w systemie Syriusz, prezentujący funkcjonalności i przykłady zastosowań.

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.



M-3: 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:

- **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.
- **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 oraz wypaleniu zawodowemu.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł realizowany jest przez:

- **psychologa klinicznego i interwenta kryzysowego**, z doświadczeniem pracy z zespołami pomocowymi i w szkoleniach ACT;
- **superwizora pracy socjalnej**, specjalizującą się w przeciwdziałaniu wypaleniu w instytucjach publicznych;
- **pedagoga z doświadczeniem dydaktycznym** – prowadzi ćwiczenia refleksyjne i superwizje grupowe.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-4: 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, sporządzać i redagować decyzje administracyjne oraz inne dokumenty urzędowe, 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:

- **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 kasusów, praktyczne ćwiczenia w przygotowywaniu decyzji administracyjnych i dokumentacji urzędowej.

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

Podstawy przepisów RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- stosuje przepisy w konkretnych sytuacjach urzędowych,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- sporządza projekty decyzji administracyjnych i inne dokumenty zgodne z prawem,
- analizuje i przygotowuje decyzje zgodne z prawem,
- identyfikuje ryzyka prawne i podejmuje działania zabezpieczające zgodność z regulacjami.

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez:

- **prawnika specjalizującego się w administracji publicznej**, z doświadczeniem szkoleniowym i doradczym dla urzędów pracy;
- **eksperta ds. ochrony danych osobowych** – audytor RODO i praktyk w instytucjach pomocowych;
- **urzędnika z doświadczeniem w wydawaniu decyzji administracyjnych w Powiatowych Urzędach Pracy / Wojewódzkich Urzędach Pracy** – odpowiedzialnego za część warsztatową (analiza dokumentów, orzeczeń, pism urzędowych).

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczypospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin)

Opis modułu

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ 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:

- **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).

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

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

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Seminarium dyplomowe prowadzone jest przez:

- **eksperta ds. zarządzania projektami w sektorze publicznym**, z doświadczeniem w programach FERS/EFS+;
- **superwizora edukacyjnego lub mentora procesów zmiany**, specjalizującego się w projektowaniu działań rozwojowych w instytucjach zatrudnienia i pomocy społecznej.

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 dyplomowe – projekt in-situ z gotowym szkicem projektu oraz planem jego wdrożenia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu „Indywidualne wsparcie, cyfrowe innowacje i inkluzyjne podejście – nowoczesny pracownik Publicznych Służb Zatrudnienia”

A-1: 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,

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez:

- **psychologa pracy i doradcę zawodu**, z doświadczeniem w pracy z klientami w różnym wieku i statusie zawodowym (diagnoza psychometryczna, testy zainteresowań, MBTI, DCP);
- **certyfikowanego coacha kariery (ICF, EMCC)** – specjalista w zakresie pracy rozwojowej, prowadzący ćwiczenia coachingowe i analizy przypadków;
- **praktyka doradztwa z PUP/WUP** – wnoszącego wiedzę o rzeczywistych procedurach, narzędziach i dokumentacji.

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.



A-2: 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, osób 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 (żałowanie, 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 redukcja 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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez interdyscyplinarny zespół:

- **pedagoga specjalnego z doświadczeniem pracy z osobami z niepełnosprawnościami** – wprowadzenie do adaptacji doradztwa;
- **trenera międzykulturowego i koordynatora projektów integracyjnych dla migrantów** – praca z językiem i barierami komunikacyjnymi;
- **doradcę zawodowego z PUP współpracującego z NGO** – praktyka lokalnej współpracy międzyinstytucjonalnej.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

Zajęcia mają charakter interaktywny – analizy przypadków, symulacje rozmów, wspólne tworzenie katalogu potrzeb i możliwości adaptacyjnych w ramach PSZ.



A-3: 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.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Zespół dydaktyczny obejmuje:

- **specjalistę ds. innowacji cyfrowych w usługach społecznych**, z doświadczeniem wdrażania narzędzi AI w edukacji i rynku pracy;
- **informatyka/doradcę cyfrowego** – prowadzącego praktyczne ćwiczenia z e-portfolio i narzędziami dopasowującymi oferty;
- **eksperta ds. etyki technologicznej** – moderującą warsztat nt. pułapek automatyzacji i krytycznej analizy algorytmów.

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.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Program studiów podyplomowych „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudniania w działaniu”

Opis programu studiów podyplomowych „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudniania w działaniu”

Ścieżka kształcenia jest adresowana 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 studiów podyplomowych obejmuje dwa główne moduły kształcenia:

- **Moduł podstawowy „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia” – 112 godzin, 19 punktów ECTS,**
- **Specjalistyczną ścieżkę kształcenia „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudniania w działaniu” – 56 godzin, 11 punktów ECTS.**

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**.

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



Moduły wchodzące w skład części podstawowej programu studiów podyplomowych:

- **M-1: Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem wymagającym lub biernym.
- **M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach.
- **M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie.
- **M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, *case studies*
- **M-5: Seminarium dyplomowe – 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 modułów tworzy spójną ścieżkę rozwoju: od umiejętności interpersonalnych, przez pracę w oparciu o dane, po wdrażanie zmian i innowacji w miejscu pracy. Uczestnicy kończą program nie tylko z nową wiedzą, ale też z realnym projektem usprawnienia, gotowym do wdrożenia w ich instytucji.

Każdy moduł 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, umiejętność korzystania z danych i prawa w praktyce oraz wprowadzanie zmian podnoszące jakość usług.

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

- **B-1: Zarządzanie projektami i fundraising** – projektowanie i wdrażanie działań w logice FERS/EFS+, tworzenie harmonogramów i budżetów, pozyskiwanie środków i budowanie partnerstw, dostępność w projektach..
- **B-2: Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna** – lider w roli kreatora kultury zespołu, skuteczne zarządzanie zmianą i oporem, budowanie zaangażowania.
- **B-3: Standaryzacja usług i analiza danych** – wdrażanie procedur jakości, monitorowanie KPI, cyfrowe raportowanie i interpretacja danych w zarządzaniu.

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.
- Zajęcia prowadzą doświadczeni praktycy – koordynatorzy projektów europejskich, mentorzy przywództwa adaptacyjnego, eksperci zarządzania jakością i analizy danych. Formuła warsztatowa, praca na realnych dokumentach i przypadkach z praktyki PSZ zapewniają, że uczestnicy **wychodzą z programu z narzędziami i strategiami gotowymi do wdrożenia**.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Moduły programu studiów	Moduł	Cel merytoryczny	Wymiar godzinowy	ECTS	Forma realizacji zajęć
Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia Cel realizacji modułu obowiązkowego: wspólny fundament kompetencyjny – relacyjny, analityczny, etyczny, cyfrowy	M-1: Relacje i komunikacja z klientem	Asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientami o zróżnicowanych potrzebach	24	4	bezpośrednio
	M-2: Rynek pracy 4.0 & kompetencje data-driven⁸	Monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach	24	4	bezpośrednio

⁸ **Kompetencje data-driven** obejmują alfabetyzację danych, krytyczny dobór i czyszczenie źródeł, analizy statystyczne lub BI, interpretację wyników, formułowanie rekomendacji opartych na dowodach, wizualizację i storytelling, a także przestrzeganie zasad etyki i RODO, co umożliwia trafne, przejrzyste decyzje organizacyjne, oraz ciągłe uczenie się poprzez monitorowanie wskaźników, eksperymenty A/B i doskonalenie modeli prognostycznych.

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



	M-3: Odporność psychiczna, i profilaktyka wypalenia	Techniki ACT ⁹ , profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie	24	4	bezpośrednio
	M4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów	24	4	bezpośrednio 12 godzin, online 12 godzin

⁹ **Techniki ACT (Acceptance and Commitment Therapy)** zwiększają elastyczność psychologiczną poprzez równoczesną akceptację doświadczeń wewnętrznych i działanie zgodne z wartościami. Kluczowe narzędzia obejmują: akceptację trudnych emocji bez tłumienia; defuzję poznawczą, czyli dystansowanie się od myśli; krótkie praktyki uważności przywracające kontakt z teraźniejszością; ćwiczenie perspektywy „ja-jako-kontekst”; klarowanie osobistych wartości; oraz planowanie konkretnych, mierzalnych kroków (committed action). W szkoleniach PSZ mają na celu ograniczyć stres, zapobiegać wypaleniu i utrzymywać skoncentrowane, empatyczne zaangażowanie w pracy z klientami, oraz wzmacniać odporność psychiczną i motywację do rozwoju zawodowego.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



		publicznych, interpretacje przepisów, case studies			
	M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ	Zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ ¹⁰	16	3	bezpośrednio 8 godzin, online 8 godzin
Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy	B-1: Zarządzanie projektami i fundraising	EFS+, FERS, logika projektowa, harmonogramy i budżety, wdrażanie projektów, dostępność w projektach	24	4	bezpośrednio

¹⁰ **Wiedza in-situ** powstaje bezpośrednio w miejscu pracy: pracownik diagnozuje realny problem, wprowadza micro-interwencję, obserwuje efekty na żywo, zbiera dane i refleksje interesariuszy, dzięki czemu rekomendacje są natychmiast trafne, praktyczne i weryfikowalne, oraz bezpośrednio wzmacniają rozwój usług instytucji publicznej i systemowej.

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu Cel realizacji ścieżki B: wzmacnianie przywództwa, zarządzania jakością i skutecznego wdrażania projektów w PSZ.	B-2: Przywództwo adaptacyjne i zmiana organizacyjna	Leadership 4.0, adaptacyjność, zarządzanie zmianą i oporem	16	4	bezpośrednio
	B-3: Standaryzacja usług i analiza danych	KPI, monitoring, cyfrowe raportowanie jakości usług	16	3	bezpośrednio



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”

M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)

Opis modułu

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.
- **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 doświadczającym trudności 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.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony będzie przez zespół trenerski składający się z:

- **psychologa praktyka z doświadczeniem w szkoleniach dla instytucji publicznych** – specjalizacja: komunikacja, konflikty, wywiad motywujący;
- **trenera z zakresu interwencji kryzysowej i przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu**, prowadzącego superwizję w instytucjach pomocowych;



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- **pedagoga z doświadczeniem w pracy z osobami wykluczonymi społecznie** – praktyka *case studies* i ćwiczenia sytuacyjne.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)

Opis modułu

Moduł 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. Szczególną uwagę poświęcono wykorzystaniu danych w procesie współpracy z klientami i partnerami zewnętrznymi (np. NGO, instytucje edukacyjne, pracodawcy), co pozwala na wspólne projektowanie ścieżek wsparcia i budowanie trwałych kooperacji.

Zakres treści

Moduł realizowany jest w dwóch blokach:

- **Blok I (12 godzin): Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy**
Baza ePraca, 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, współpraca międzyinstytucjonalna na podstawie danych: mapowanie NGO i partnerów lokalnych, realizacja wspólnych procesów doradczych, modele budowania kooperacji.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- analizuje dane statystyczne dotyczące lokalnego rynku pracy,
- interpretuje potrzeby klientów na podstawie danych i trendów,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- wykorzystuje narzędzia cyfrowe do wspierania decyzji doradczych i instytucjonalnych,
- inicjuje i koordynuje procesy współpracy z partnerami (np. NGO, pracodawcami, instytucjami edukacyjnymi), opierając rekomendacje na danych rynkowych.

Kompetencje społeczne:

- wykazuje gotowość do inicjowania działań opartych na danych w celu wspierania klientów i instytucji,
- buduje sieci współpracy i kooperacji oparte na zaufaniu i odpowiedzialnym wykorzystaniu danych, uwzględniając społeczne skutki rekomendacji zawodowych oraz odpowiedzialność za ich trafność i adekwatność.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Zespół prowadzących:

- **ekspert ds. rynku pracy**, specjalizujący się w analizie danych i interpretacji trendów lokalnych;
- **doradca zawodowy z doświadczeniem we wdrażaniu narzędzi predykcyjnych i analizą ścieżek kariery klientów**;
- **trener IT** – specjalista w pracy z danymi w systemie Syriusz, prezentujący funkcjonalności i przykłady zastosowań.

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.



M-3: 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:

- **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.
- **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 oraz wypaleniu zawodowemu.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł realizowany jest przez:

- **psychologa klinicznego i interwenta kryzysowego**, z doświadczeniem pracy z zespołami pomocowymi i w szkoleniach ACT;
- **superwizora pracy socjalnej**, specjalizującą się w przeciwdziałaniu wypaleniu w instytucjach publicznych;
- **pedagoga z doświadczeniem dydaktycznym** – prowadzi ćwiczenia refleksyjne i superwizje grupowe.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-4: 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, sporządzać i redagować decyzje administracyjne oraz inne dokumenty urzędowe, 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:

- **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 kasusów, praktyczne ćwiczenia w przygotowywaniu decyzji administracyjnych i dokumentacji urzędowej.

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

Podstawy przepisów RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- stosuje przepisy w konkretnych sytuacjach urzędowych,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- sporządza projekty decyzji administracyjnych i inne dokumenty zgodne z prawem,
- analizuje i przygotowuje decyzje zgodne z prawem,
- identyfikuje ryzyka prawne i podejmuje działania zabezpieczające zgodność z regulacjami.

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez:

- **prawnika specjalizującego się w administracji publicznej**, z doświadczeniem szkoleniowym i doradczym dla urzędów pracy;
- **eksperta ds. ochrony danych osobowych** – audytor RODO i praktyk w instytucjach pomocowych;
- **urzędnika z doświadczeniem w wydawaniu decyzji administracyjnych w Powiatowych Urzędach Pracy / Wojewódzkich Urzędach Pracy** – odpowiedzialnego za część warsztatową (analiza dokumentów, orzeczeń, pism urzędowych).

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin)

Opis modułu

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ 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:

- **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).

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

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

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ prowadzone jest przez:

- **eksperta ds. zarządzania projektami w sektorze publicznym**, z doświadczeniem w programach FERS/EFS+;
- **superwizora edukacyjnego lub mentora procesów zmiany**, specjalizującego się w projektowaniu działań rozwojowych w instytucjach zatrudnienia i pomocy społecznej.

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 dyplomowe z gotowym szkicem projektu oraz planem jego wdrożenia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu „Nowoczesne przywództwo, zarządzanie oparte na danych i skuteczne projekty – liderzy Publicznych Służb Zatrudnienia w działaniu”

B-1: Zarządzanie projektami i fundraising (24 godziny)

Opis modułu

Moduł przygotowuje kadre 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.

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez zespół ekspertów:

- **koordynatora projektów EFS/FERS z doświadczeniem w urzędach pracy**, odpowiedzialnego za część logiczną i strategiczną projektowania;
- **specjalistę ds. finansów i budżetowania projektów**, z praktyką w rozliczeniach i planowaniu finansowym dla projektów publicznych;
- **trenera fundraisingu i partnerstw międzysektorowych**, pracującą w środowisku współpracy samorząd–NGO–biznes.

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.



B-2: 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.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł realizowany przez:

- **mentora i trenera przywództwa adaptacyjnego**, współpracującego z administracją i instytucjami społecznymi w procesach zmiany;
- **doświadczonego lidera zespołu w strukturze PSZ**, moderującą warsztaty z rzeczywistych doświadczeń kierowniczych i zarządzania oporem;
- **facylitatora organizacyjnej diagnozy kultury pracy**, odpowiedzialną za pracę z uczestnikami nad mapowaniem potencjałów i barier we własnych zespołach,
- **eksperta ds. dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami** – z doświadczeniem w zakresie wdrażania wymagań dostępności w projektowanych usługach.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



B-3: 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.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez zespół:

- **specjalistę ds. zarządzania jakością usług publicznych**, z doświadczeniem we wdrażaniu systemów standaryzacji i oceny jakości;
- **analityka danych z praktyką w pracy na danych PSZ (w tym Syriusz, ePraca, ankiety klienckie)** – prowadzącego warsztaty z interpretacji danych i tworzenia raportów;
- **eksperta ds. dostępności usług dla osób ze szczególnymi potrzebami** – wnoszącego perspektywę standaryzacji usług z uwzględnieniem grup wrażliwych i zasad równego traktowania.

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.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Program studiów podyplomowych „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia”

Opis programu studiów podyplomowych „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 studiów podyplomowych obejmuje dwa główne moduły kształcenia:

- **Moduł podstawowy „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia” – 112 godzin, 19 punktów ECTS,**
- **Specjalistyczną ścieżkę kształcenia „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia” – 56 godzin, 11 punktów ECTS.**

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**

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



obszarach: relacji z klientem, analityki rynku pracy, odporności psychicznej, prawa oraz wdrażania innowacji w miejscu pracy.

Moduły wchodzące w skład części podstawowej programu studiów podyplomowych:

- **M-1: Relacje i komunikacja z klientem** – asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientem wymagającym lub biernym.
- **M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven** – monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach.
- **M-3: Odporność psychiczna i profilaktyka wypalenia** – techniki ACT, profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie.
- **M-4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce** – ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, interpretacje przepisów, *case studies*
- **M-5: Seminarium dyplomowe – 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 modułów tworzy spójną ścieżkę rozwoju: od umiejętności interpersonalnych, przez pracę w oparciu o dane, po wdrażanie zmian i innowacji w miejscu pracy. Uczestnicy kończą program nie tylko z nową wiedzą, ale też z realnym projektem usprawnienia, gotowym do wdrożenia w ich instytucji.

Każdy moduł 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, umiejętność korzystanie z danych i prawa w praktyce oraz wprowadzanie zmian podnoszące jakość usług.

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

- **C-1: Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ** – PowerApps, workflow, Syriusz+, formularze i optymalizacja ścieżek.
- **C-2: Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna** – stress-audit, psychospołeczne BHP, well-being w zespole
- **C-3: Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa** – hackathon projektowy, learning-set z NGO i biznesem, sojusze lokalne.

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.

Zajęcia prowadzą praktycy z doświadczeniem w administracji publicznej, cyfrowej transformacji, budowaniu partnerstw i profilaktyce psychospołecznej. Formuła warsztatowa, praca na realnych narzędziach oraz opracowywanie własnych projektów usprawnień sprawiają, że uczestnicy kończą program z **gotowymi rozwiązaniami do wdrożenia w swojej instytucji**.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Moduły programu studiów	Moduł	Cel merytoryczny	Wymiar godzinowy	ECTS	Forma realizacji zajęć
Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia Cel realizacji modułu obowiązkowego: wspólny fundament kompetencyjny – relacyjny, analityczny, etyczny, cyfrowy	M-1: Relacje i komunikacja z klientem	Asertywność, komunikacja interpersonalna, rozwiązywanie konfliktów, wywiad motywujący, praca z klientami o zróżnicowanych potrzebach	24	4	bezpośrednio
	M-2: Rynek pracy 4.0 & kompetencje data-driven¹¹	Monitoring zawodów, lokalny rynek pracy i ekonomia społeczna, bazy danych, wykorzystanie Syriusza i ePraca, praca na wskaźnikach	24	4	bezpośrednio

¹¹ **Kompetencje data-driven** obejmują alfabetyzację danych, krytyczny dobór i czyszczenie źródeł, analizy statystyczne lub BI, interpretację wyników, formułowanie rekomendacji opartych na dowodach, wizualizację i storytelling, a także przestrzeganie zasad etyki i RODO, co umożliwia trafne, przejrzyste decyzje organizacyjne, oraz ciągłe uczenie się poprzez monitorowanie wskaźników, eksperymenty A/B i doskonalenie modeli prognostycznych.



	M-3: Odporność psychiczna, i profilaktyka wypalenia	Techniki ACT ¹² , profilaktyka stresu, etyka kontaktu z klientem, refleksyjne działanie	24	4	bezpośrednio
	M4: Prawo pracy i stosowanie przepisów w praktyce	Ustawa o rynku pracy i służbach zatrudnienia, Kodeks pracy, decyzje administracyjne, RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów	24	4	bezpośrednio 12 godzin, online 12 godzin

¹² **Techniki ACT (Acceptance and Commitment Therapy)** zwiększają elastyczność psychologiczną poprzez równoczesną akceptację doświadczeń wewnętrznych i działanie zgodne z wartościami. Kluczowe narzędzia obejmują: akceptację trudnych emocji bez tłumienia; defuzję poznawczą, czyli dystansowanie się od myśli; krótkie praktyki uważności przywracające kontakt z teraźniejszością; ćwiczenie perspektywy „ja-jako-kontekst”; klarowanie osobistych wartości; oraz planowanie konkretnych, mierzalnych kroków (committed action). W szkoleniach PSZ mają na celu ograniczyć stres, zapobiegać wypaleniu i utrzymywać skoncentrowane, empatyczne zaangażowanie w pracy z klientami, oraz wzmacniać odporność psychiczną i motywację do rozwoju zawodowego.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



		publicznych, interpretacje przepisów, case studies			
	M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ	Zaprojektowanie i wdrożenie mikro-innowacji w macierzystej instytucji; wiedza in-situ ¹³	16	3	bezpośrednio 8 godzin, online 8 godzin

¹³ **Wiedza in-situ** powstaje bezpośrednio w miejscu pracy: pracownik diagnozuje realny problem, wprowadza micro-interwencję, obserwuje efekty na żywo, zbiera dane i refleksje interesariuszy, dzięki czemu rekomendacje są natychmiast trafne, praktyczne i weryfikowalne, oraz bezpośrednio wzmacniają rozwój usług instytucji publicznej i systemowej.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów PSZ Cel realizacji ścieżki C: doskonalenie współpracy, cyfryzacji procesów i bezpieczeństwa psychospołecznego w instytucji.	C-1: Partnerstwa lokalne i współpraca międzysektorowa	Hackathon projektowy, learning-set ¹⁴ z NGO i biznesem, sojusze lokalne	24	4	bezpośrednio
	C-2: Cyfryzacja i automatyzacja procesów PSZ	PowerApps, workflow, Syriusz+, formularze i optymalizacja ścieżek	16	4	bezpośrednio

¹⁴ **Learning set (Action Learning Set)** to mała, stała grupa 5–8 uczestników spotykających się cyklicznie, by rozwiązywać rzeczywiste dylematy zawodowe metodą dociekliwych pytań i refleksji. Każde spotkanie obejmuje cztery etapy: prezentację problemu przez właściciela sprawy; sesję pogłębionych pytań pozostałych członków; samodzielne formułowanie opcji i zobowiązań do działania; oraz krótkie podsumowanie uczenia się całej grupy. Model łączy uczenie doświadczeniem z kulturą współodpowiedzialności. Uczestnicy wzmacniają zaufanie, odpowiedzialność i wspólne kreatywne rozwiązywanie problemów.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



	C-3: Bezpieczeństwo pracy i profilaktyka psychospołeczna	Stress-audit, psychospołeczne BHP, well-being w zespole	16	3	bezpośrednio
--	---	---	----	---	--------------



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu „Fundament kompetencyjny nowoczesnego pracownika Publicznych Służb Zatrudnienia”

M-1: Relacje i komunikacja z klientem (24 godziny)

Opis modułu

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.
- **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 doświadczającym trudności 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.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony będzie przez zespół trenerski składający się z:

- **psychologa praktyka z doświadczeniem w szkoleniach dla instytucji publicznych** – specjalizacja: komunikacja, konflikty, wywiad motywujący;
- **trenera z zakresu interwencji kryzysowej i przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu**, prowadzącego superwizję w instytucjach pomocowych;



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- **pedagoga z doświadczeniem w pracy z osobami wykluczonymi społecznie** – praktyka *case studies* i ćwiczenia sytuacyjne.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-2: Rynek pracy 4.0 i kompetencje data-driven (24 godziny)

Opis modułu

Moduł 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. Szczególną uwagę poświęcono wykorzystaniu danych w procesie współpracy z klientami i partnerami zewnętrznymi (np. NGO, instytucje edukacyjne, pracodawcy), co pozwala na wspólne projektowanie ścieżek wsparcia i budowanie trwałych kooperacji.

Zakres treści

Moduł realizowany jest w dwóch blokach:

- **Blok I (12 godzin): Źródła danych i analiza lokalnego rynku pracy**
Baza ePraca, 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, współpraca międzyinstytucjonalna na podstawie danych: mapowanie NGO i partnerów lokalnych, realizacja wspólnych procesów doradczych, modele budowania kooperacji.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- analizuje dane statystyczne dotyczące lokalnego rynku pracy,
- interpretuje potrzeby klientów na podstawie danych i trendów,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- wykorzystuje narzędzia cyfrowe do wspierania decyzji doradczych i instytucjonalnych,
- inicjuje i koordynuje procesy współpracy z partnerami (np. NGO, pracodawcami, instytucjami edukacyjnymi), opierając rekomendacje na danych rynkowych.

Kompetencje społeczne:

- wykazuje gotowość do inicjowania działań opartych na danych w celu wspierania klientów i instytucji,
- buduje sieci współpracy i kooperacji oparte na zaufaniu i odpowiedzialnym wykorzystaniu danych, uwzględniając społeczne skutki rekomendacji zawodowych oraz odpowiedzialność za ich trafność i adekwatność.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Zespół prowadzących:

- **ekspert ds. rynku pracy**, specjalizujący się w analizie danych i interpretacji trendów lokalnych;
- **doradca zawodowy z doświadczeniem we wdrażaniu narzędzi predykcyjnych i analizą ścieżek kariery klientów**;
- **trener IT** – specjalista w pracy z danymi w systemie Syriusz, prezentujący funkcjonalności i przykłady zastosowań.

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.



M-3: 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:

- **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.
- **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 oraz wypaleniu zawodowemu.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł realizowany jest przez:

- **psychologa klinicznego i interwenta kryzysowego**, z doświadczeniem pracy z zespołami pomocowymi i w szkoleniach ACT;
- **superwizora pracy socjalnej**, specjalizującą się w przeciwdziałaniu wypaleniu w instytucjach publicznych;
- **pedagoga z doświadczeniem dydaktycznym** – prowadzi ćwiczenia refleksyjne i superwizje grupowe.

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



M-4: 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, sporządzać i redagować decyzje administracyjne oraz inne dokumenty urzędowe, 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:

- **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 kasusów, praktyczne ćwiczenia w przygotowywaniu decyzji administracyjnych i dokumentacji urzędowej.

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

Podstawy przepisów RODO, ustawa o zapewnianiu dostępności dla osób ze szczególnymi potrzebami, ustawa o dostępności cyfrowej stron internetowych i aplikacji mobilnych podmiotów publicznych, procedury wewnętrzne w PSZ, prawa klienta, bezpieczne przetwarzanie danych, granice poufności, obowiązki informacyjne.

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

- stosuje przepisy w konkretnych sytuacjach urzędowych,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- sporządza projekty decyzji administracyjnych i inne dokumenty zgodne z prawem,
- analizuje i przygotowuje decyzje zgodne z prawem,
- identyfikuje ryzyka prawne i podejmuje działania zabezpieczające zgodność z regulacjami.

Kompetencje społeczne:

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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez:

- **prawnika specjalizującego się w administracji publicznej**, z doświadczeniem szkoleniowym i doradczym dla urzędów pracy;
- **eksperta ds. ochrony danych osobowych** – audytor RODO i praktyk w instytucjach pomocowych;
- **urzędnika z doświadczeniem w wydawaniu decyzji administracyjnych w Powiatowych Urzędach Pracy / Wojewódzkich Urzędach Pracy** – odpowiedzialnego za część warsztatową (analiza dokumentów, orzeczeń, pism urzędowych).

Metody dydaktyczne i organizacja zajęć:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



M-5: Seminarium dyplomowe – projekt in-situ (16 godzin)

Opis modułu

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ 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:

- **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).

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

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

Efekty uczenia się

Wiedza:

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

Umiejętności:

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

Kompetencje społeczne:

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



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



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

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Seminarium dyplomowe – projekt in-situ prowadzone jest przez:

- **eksperta ds. zarządzania projektami w sektorze publicznym**, z doświadczeniem w programach FERS/EFS+;
- **superwizora edukacyjnego lub mentora procesów zmiany**, specjalizującego się w projektowaniu działań rozwojowych w instytucjach zatrudnienia i pomocy społecznej.

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 dyplomowe z gotowym szkicem projektu oraz planem jego wdrożenia.



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



Sylabusy modułu specjalistycznego „Cyfryzacja, współpraca i bezpieczeństwo pracy – praktyczne kompetencje specjalistów Publicznych Służb Zatrudnienia”

C-1: 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.



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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł prowadzony przez zespół:

- **animatora współpracy lokalnej z doświadczeniem w pracy na styku administracja–NGO–biznes**, prowadzącego warsztaty z tworzenia lokalnych sieci;
- **trenera komunikacji międzysektorowej i facylitatora procesów partycypacyjnych**, moderującą ćwiczenia z projektowania wspólnych działań;
- **koordynatora ds. partnerstw z instytucji rynku pracy**, dzielącego się praktykami współpracy z OPS, szkołami i organizacjami zatrudnienia socjalnego.

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.



C-2: 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): Diagnostyka 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,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Zajęcia prowadzą:

- **specjalista ds. transformacji cyfrowej w administracji publicznej**, praktyk automatyzacji procesów i optymalizacji obiegu informacji;
- **trener narzędzi Microsoft 365 i rozwiązań workflow**, prowadząca warsztaty z Power Automate, Teams i formularzy elektronicznych;
- **koordynator ds. bezpieczeństwa informacji w instytucji publicznej**, dzielący się praktykami zgodnymi z RODO i ustawą o ochronie danych.

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.



C-3: 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,



Fundusze Europejskie
dla Rozwoju Społecznego



Rzeczpospolita
Polska

Dofinansowane przez
Unię Europejską



- 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.

Kadra dydaktyczna i organizacja modułu

Moduł realizowany przez zespół:

- **psychologa i superwizora**, specjalizujących się w diagnozie ryzyk i projektowaniu programów wsparcia dla zespołów;
- **specjalista ds. BHP z rozszerzoną specjalizacją w zakresie stresu zawodowego**, odpowiedzialną za komponent proceduralny i bezpieczeństwo formalne;
- **koordynatora wewnętrznych polityk antymobbingowych z doświadczeniem w administracji publicznej**, prowadzącego warsztaty na podstawie realnych przypadków i polityk instytucji.

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.