

**DOLNOŚLĄSKIE FORUM SEKRETARZY
LIDER W SAMORZĄDZIE:
ZARZĄDZANIE EMOCJAMI, ZESPOŁEM I TRUDNYM
INTERESANTEM**

INFORMACJE O FORUM:

Forum Sekretarzy to platforma współpracy i integracji Sekretarzy samorządów lokalnych, organizowana przez Fundację Rozwoju Demokracji Lokalnej (FRDL) od ponad 30 lat. Spotkania odbywają się cyklicznie, a ich celem jest wymiana doświadczeń oraz omówienie aktualnych zagadnień związanych z administracją samorządową. Warto również zaznaczyć, że forum działa na poziomie regionalnym, co umożliwia dostosowanie tematów do specyficznych potrzeb poszczególnych województw.

Aby dołączyć do Forum Sekretarzy, wystarczy skontaktować się z nami poprzez e-mail milena.dudek@okst.pl lub tel.: 507 450 179.

CELE I KORZYŚCI Z UDZIAŁU W SPOTKANIU:

Wyposażenie Sekretarzy w praktyczne narzędzia z zakresu inteligencji emocjonalnej i komunikacji menedżerskiej, pozwalające na skuteczną ochronę własnych zasobów psychicznych w sytuacjach kryzysowych oraz efektywne zarządzanie podległym personelem urzędu.

Metody pracy szkoleniowej:

Szkolenie ma charakter warsztatowy (80% praktyki, 20% teorii). Wykorzystane zostaną:

- Analiza Case Study: Praca na realnych przypadkach z życia urzędu gminy.
- Symulacje rozmów (Role-play): Trening "na sucho" trudnych rozmów z pracownikiem i klientem.
- Dyskusja moderowana: Wymiana doświadczeń między Sekretarzami.
- Mikro-wykłady: Pigułki wiedzy psychologicznej i zarządczej.

PROGRAM:

MODUŁ I: Tarcza Lidera – Odporność psychiczna i radzenie sobie z agresją.

Ten moduł skupia się na bezpieczeństwie emocjonalnym Sekretarza oraz technikach deeskalacji w kontakcie z roszczeniowym mieszkańcem.

1. Zarządzanie własnym stresem w pracy urzędnika wysokiego szczebla:
 - a. Mapa stresorów: Identyfikacja kluczowych zapalników w pracy Sekretarza (presja czasu, odpowiedzialność prawna, naciski polityczne).
 - b. BHP emocjonalne: Techniki szybkiego obniżania napięcia (ćwiczenia oddechowe i techniki uziemiające do zastosowania "tu i teraz" w gabinecie).
 - c. Rozdzielanie tożsamości: Jak nie brać ataków na urząd do siebie (technika dysocjacji).
2. Trudny i agresywny klient w urzędzie – algorytmy postępowania:
 - a. Typologia trudnego interesanta: Krzyczący, roszczeniowy, grożący (manipulacja vs. realna agresja).
 - b. Komunikacja w ogniu: Jak rozmawiać, gdy druga strona krzyczy? (Technika "Zdartej Płyty" i "Zamglenia" w nowym ujęciu).

- c. Stawianie granic: Asertywna ochrona godności funkcjonariusza publicznego – gotowe skrypty reakcji na groźby i inwektywy.
- d. Symulacja (Role-play): Scenka rozmowy z agresywnym mieszkańcem niezadowolonym z decyzji administracyjnej.

MODUŁ II: Menedżer w Urzędzie – Budowanie zespołu i egzekwowanie wyników.

Ten moduł dotyczy relacji wewnętrznych: przejścia od bycia "kolegą z pracy" do bycia skutecznym przełożonym, który wymaga i ocenia.

1. Delegowanie zadań a "Zosia Samosia":
 - a. Dlaczego Sekretarze boją się delegować? Pułapka perfekcjonizmu i braku zaufania.
 - b. Zasada 3K w delegowaniu: Komu, Co, Kiedy? – jak precyzować polecenia, by uniknąć poprawek.
 - c. Odpowiedzialność: Jak przekazać zadanie wraz z odpowiedzialnością, a nie tylko "suchą czynnością".
2. Trudne rozmowy z pracownikami i egzekwowanie obowiązków:
 - a. Rozmowa dyscyplinująca: Struktura rozmowy z pracownikiem, który nie realizuje zadań lub łamie standardy (model faktów i konsekwencji).
 - b. Radzenie sobie z oporem: Reakcja na wymówki ("zawsze tak robiliśmy", "nie mam czasu", "to nie należy do moich obowiązków").
 - c. Udzielanie informacji zwrotnej (Feedback).
 - d. Kiedy chwalić, a kiedy ganić?
 - e. Model FUKO (Fakty - Uczucia - Konsekwencje - Oczekiwania) w praktyce urzędowej.

MODUŁ III: Integracja i Zespół.

Synteza umiejętności – jak budować autorytet i atmosferę współpracy, wykorzystując inteligencję emocjonalną.

1. Budowanie zgranego zespołu w strukturach hierarchicznych:
 - a. Inteligencja emocjonalna lidera: Rozpoznawanie nastrojów w zespole i zarządzanie nimi.
 - b. Motywowanie pozafinansowe: Co (oprócz premii) buduje zaangażowanie urzędnika?
 - c. Autorytet Sekretarza: Jak budować szacunek bez uciekania się do siły i micromanagementu.
2. Podsumowanie warsztatu:
 - a. Runda wniosków ("Action Plan"): Co wdrożę w swoim urzędzie od jutra?

ADRESACI:

Członkowie Dolnośląskiego Forum Sekretarzy, Sekretarze zainteresowani tematem spotkania oraz Sekretarze, którzy chcieliby przystąpić do Dolnośląskiego Forum Sekretarzy.

INFORMACJE ORGANIZACYJNE I KARTA ZGŁOSZENIA

DOLNOŚLĄSKIE FORUM SEKRETARZY

Lider w samorządzie: zarządzanie emocjami, zespołem i trudnym interesantem



Szkolenie będziemy realizowali w formie **stacjonarnej** w siedzibie Ośrodka,
Wrocław ul. Piłsudskiego 43, III piętro.



24 marca 2026 r.

Szkolenie w godzinach 10:00-14:00



Cena: dla członków Dolnośląskiego Forum Sekretarzy oraz dla nowych członków, którzy prześlą deklarację członkowską przed szkoleniem udział w ramach składki, dla pozostałych osób **510 PLN netto/os.** Udział w szkoleniu zwolniony z VAT w przypadku finansowania szkolenia ze środków publicznych.

**CENA
zawiera:**

udział w profesjonalnym szkoleniu z możliwością zadawania pytań,
materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej,
przerwa kawowa i certyfikat ukończenia szkolenia.

**DANE DO
KONTAKTU:**

Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej im. J. Regulskiego
Ośrodek Kształcenia Samorządu Terytorialnego im. W. Pańki
ul. Piłsudskiego 43, 50-032 Wrocław
ul. Moniuszki 7, 40-005 Katowice
71 344 26 90, 32 206 98 43
szkolenia@okst.pl; milena.dudek@okst.pl

DANE UCZESTNIKA ZGŁASZANEGO NA SZKOLENIE

Nazwa i adres nabywcy
(dane do faktury)

Nazwa i adres odbiorcy

NIP

Telefon

1. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

2. Imię i nazwisko uczestnika, stanowisko,
E-MAIL i TEL. DO KONTAKTU

Oświadczam, że szkolenie dla ww. pracowników jest kształceniem zawodowym finansowanym w całości lub co najmniej 70% ze środków publicznych (proszę zaznaczyć właściwe)

TAK ☐

NIE ☐

Proszę o przesłanie faktury na adres mailowy:

Proszę o przesłanie certyfikatu na adres mailowy:

Dokonanie zgłoszenia na szkolenie jest równoznaczne z zapoznaniem się i zaakceptowaniem regulaminu szkoleń Fundacji Rozwoju Demokracji Lokalnej zamieszczonym na stronie Organizatora **www.okst.pl** oraz zawartej w nim Polityce prywatności i ochrony danych osobowych.

Wypełnioną kartę zgłoszenia należy przestać poprzez formularz zgłoszenia na www.okst.pl do 20 marca 2026 r.

UWAGA! Liczba miejsc ograniczona. O udziale w szkoleniu decyduje kolejność zgłoszeń. Zgłoszenie na szkolenie musi zostać potwierdzone przesłaniem do Ośrodka karty zgłoszenia. Brak pisemnej rezygnacji ze szkolenia najpóźniej na trzy dni robocze przed terminem jest równoznaczny z obciążeniem Państwa należnością za szkolenie niezależnie od przyczyny rezygnacji. Płatność należy uregulować przelewem na podstawie wystawionej i przesłanej FV.

Podpis osoby upoważnionej _____