seb-team
OCHRONA LUDNOŚCI I OBRONA CYWILNA

PRAKTYCZNE SZKOLENIA
NA SYTUACJE KRYZYSOWE

KATALOG SZKOLEŃ | OCHRONA LUDNOŚCI I OBRONA CYWILNA






www.seb-team.pl

OCHRONA LUDNOŚCI I OBRONA CYWILNA - CO WYNIKA Z PRZEPISÓW?

Ustawa z 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej ustanawia ramy przygotowania administracji i podmiotów do ochrony mieszkańców. Rozdział 6 (art. 49-53) dotyczy szkoleń i ćwiczeń. Rozporządzenie MSWiA z 6 lutego 2025 r. (Dz.U. poz. 162) określa dziewięć programów szkoleniowych i wymagania wobec organizatorów.

Kto powinien zaplanować szkolenia?

Organy ochrony ludności, pracownicy realizujący zadania ochrony ludności i obrony cywilnej, osoby z przydziałami mobilizacyjnymi oraz kadry podmiotów ochrony ludności. Odrębne programy przewidziano także dla przedsiębiorców, zrzeszeń i ludności. Dobór szkolenia wymaga ustalenia statusu uczestników i obowiązującego ich programu. Jak często? Art. 49 ust. 2 przewiduje m.in. szkolenie terytorialnych organów ochrony ludności w ciągu 3 miesięcy od objęcia funkcji, a następnie nie rzadziej niż raz w roku; osób wykonujących zadania ochrony ludności lub obrony cywilnej - nie rzadziej niż raz w roku; osób z przydziałami mobilizacyjnymi - w ciągu 6 miesięcy od przydziału. Pozostałe terminy należy ustalić zgodnie z funkcją uczestnika.

Szkolenie a ćwiczenie

Szkolenie służy nabywaniu wiedzy i umiejętności. Ćwiczenia, o których mowa w art. 53 ustawy, służą sprawdzaniu gotowości i skuteczności działania; organy ochrony ludności przeprowadzają je nie rzadziej niż raz w roku na podstawie planów ćwiczeń. Udział w jednym z modułów tematycznych nie oznacza automatycznie ukończenia pełnego szkolenia ustawowego.

Weryfikacja podmiotu szkolącego

Instytut Rozwoju SEB-TEAM z siedzibą w Kwidzynie posiada pozytywną weryfikację Akademii Pożarniczej w zakresie spełnienia wymagań dla podmiotów prowadzących szkolenia z dnia 21.09.2026 r. Podstawę procedury stanowią art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 5 grudnia 2024 roku o ochronie ludności i obronie cywilnej oraz § 11ust. 1 do rozporządzenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 6 lutego 2025 r. w sprawie programów szkoleń z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej oraz wymagań dla podmiotów prowadzących szkolenia.

Jak realizujemy szkolenia?

Organizujemy szkolenia wyjazdowe i w miejscu wskazanym przez Klienta, dostosowując scenariusze, ćwiczenia i organizację do potrzeb partnera. W przypadku zamówienia szkolenia ustawowego uzgadniamy odpowiedni program, grupę odbiorców, formę i sposób weryfikacji osiągnięcia celu. Podstawa prawna: ustawa z 5.12.2024 r. (Dz.U. 2024 poz. 1907, z późn. zm.), art. 49-53; rozporządzenie MSWiA z 6.02.2025 r. (Dz.U. 2025 poz. 162).

Formy realizacji i dokumentowanie

Proponujemy wykład z dyskusją, warsztaty, ćwiczenia praktyczne i scenariuszowe oraz trening w obiekcie zamawiającego. Dokumentację, potwierdzenie uczestnictwa, ocenę umiejętności i ewentualny raport ustalamy odpowiednio do rodzaju szkolenia i wymagań programu.

Efekt organizacyjny dla urzędu lub instytucji

Po uzgodnieniu zakresu zamawiający może otrzymać zestaw rekomendacji dotyczących podziału odpowiedzialności, komunikacji z mieszkańcami, ewakuacji, współpracy ze służbami i dalszych ćwiczeń. Konkretne produkty szkolenia oraz sposób oceny rezultatów określa oferta.

Dla zamawiających - jak dobrać zakres szkolenia

Dobór programu warto rozpocząć od analizy obowiązków jednostki, grup pracowników, lokalnych zagrożeń i istniejących procedur. Moduły tematyczne mogą stanowić samodzielne warsztaty doskonalące albo element szerszego programu, jeśli spełnione są wymagania właściwe dla szkolenia ustawowego.

INSTYTUTU ROZWOJU SEB-TEAM - KIM JESTEŚMY?

Realizujemy usługi rozwojowe od 2017 roku, pracujemy dla:
- samorządów
- jednostek organizacyjnych
- firm
- organizacji pozarządowych
- instytucji

Posiadamy wpis do Biura Usług Rozwojowych, jesteśmy certyfikowani przez firmę DEKRA Certification Sp. z o.o., realizujemy swoje usługi w oparciu o Standard Usług Szkoleniowych i Rozwojowych SUS 3.0, co gwarantuje wysoką jakość świadczonych usług.

Pracujemy z doświadczonymi ekspertami, których wiedza i doświadczenie są gwarantem wysokiego poziomu realizowanych usług, dostosowanych do indywidualnych potrzeb naszych Partnerów.

Dzięki wiedzy eksperckiej naszych specjalistów zapewniamy wysoki poziom bezpieczeństwa procedur, standardów, które rekomendujemy lub wdrażamy.Dysponujemy specjalistycznym sprzętem i wyposażeniem do realizacji szkoleń.

Szkolenia, które przekładają przepisy na działanie

Program został zbudowany wokół realnych sytuacji: alarmu, ewakuacji, urazu, awarii infrastruktury, napływu mieszkańców, silnego stresu i konieczności podejmowania decyzji pod presją czasu.

Katalog obejmuje cztery obszary:

ewakuację i bezpieczne zachowanie, ratowanie życia i zdrowia, funkcjonowanie podczas poważnych zakłóceń, cyberbezpieczeństwo oraz psychologię, panikę i zarządzanie ludźmi.

WAŻNE - STATUS OFERTY
Poniższe pozycje są praktycznymi modułami tematycznymi. Jeżeli zamówienie ma być realizowane jako formalne szkolenie z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej w trybie ustawy, jego program, wymiar, organizacja, kadra i podmiot prowadzący muszą odpowiadać wymaganiom właściwym dla danej grupy odbiorców. Zakres modułów może być włączany do takich programów w granicach obowiązujących przepisów.
Podstawa: ustawa z 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej oraz rozporządzenie MSWiA z 6 lutego 2025 r. w sprawie programów szkoleń i wymagań dla podmiotów prowadzących szkolenia.

Jak pracujemy?

- **Praktyka przed teorią -** ćwiczenia, scenariusze, decyzje i komunikacja.
- **Dopasowanie do obiektu i grupy -** przykłady, procedury i role odpowiadają środowisku zamawiającego.
- **Uczenie działania pod presją -** krótkie zadania, ograniczona informacja i zmiana warunków.
- **Wnioski do wdrożenia -** po ćwiczeniach wskazujemy mocne strony, luki i rekomendowane działania korygujące.

Cztery obszary programu:

I

EWAKUACJA I BEZPIECZNE ZACHOWANIE

Działanie w pierwszych minutach zagrożenia: bezpieczne przemieszczanie ludzi, alarmowanie, pożar oraz organizacja schronienia.

RATOWANIE ŻYCIA I ZDROWIA

Umiejętności, które mają znaczenie zanim dotrą służby: pierwsza pomoc, krwotoki, ciężkie urazy i zdarzenia z wieloma poszkodowanymi.

II

III

FUNKCJONOWANIE PODCZAS POWAŻNYCH ZAKŁÓCEŃ

Od blackoutu po skażenie:
utrzymanie podstawowego działania instytucji i właściwe decyzje przy ograniczonej informacji oraz zasobach.

PSYCHOLOGIA, PANIKA I ZARZĄDZANIE LUDŹMI

Zachowania ludzi w stresie, deeskalacja, komunikacja i organizacja obsługi mieszkańców podczas zdarzeń masowych i długotrwałych zakłóceń

IV

I.

EWAKUACJA I BEZPIECZNE ZACHOWANIE

Działanie w pierwszych minutach zagrożenia:
bezpieczne przemieszczanie ludzi, alarmowanie,
pożar oraz organizacja schronienia.



1. Ewakuacja ludzi w sytuacji zagrożenia

Jak przygotować i przeprowadzić sprawną ewakuację bez chaosu, z uwzględnieniem osób wymagających wsparcia.

Zakres merytoryczny:

- rozpoznanie sytuacji wymagającej ewakuacji oraz ocena podstawowych zagrożeń;
- przygotowanie dróg, wyjść i miejsc zbiórki oraz zasady utrzymania ich dostępności;
- alarmowanie, wydawanie komunikatów i uruchomienie procedury ewakuacyjnej;
- podział ról: kierowanie ruchem, sprawdzanie pomieszczeń, wsparcie osób wymagających pomocy;
- prowadzenie grupy i przeciwdziałanie zatorom, zawracaniu oraz niekontrolowanemu przemieszczaniu się ludzi;
- weryfikacja obecności w miejscu zbiórki, zgłaszanie osób brakujących i przekazanie informacji służbom;
- współpraca z PSP, Policją, ratownictwem i administratorem obiektu;
- analiza błędów po ćwiczeniu i aktualizacja procedur.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi uruchomić i przeprowadzić ewakuację zgodnie z przydzieloną rolą;
- umie przekazywać krótkie, jednoznaczne polecenia i kierować grupą;
- potrafi zorganizować miejsce zbiórki i zweryfikować stan osobowy;
- rozpoznaje sytuacje wymagające szczególnego wsparcia oraz wie, kiedy wycofać się i przekazać działania służbom.

2. Bezpieczne zachowanie podczas pożaru i zadymienia

Pierwsze decyzje podczas pożaru: alarmowanie, bezpieczne opuszczanie obiektu i unikanie zachowań zwiększających ryzyko.

Zakres merytoryczny:

- rozpoznanie pożaru, zadymienia i innych oznak bezpośredniego zagrożenia;
- umiejętność posługiwania się podręcznym sprzętem gaśniczym i gaszenie pożaru w zarodku;
- alarmowanie osób w obiekcie i prawidłowe wezwanie służb;
- zasady bezpiecznego przemieszczania się w warunkach ograniczonej widoczności;
- ocena, czy możliwe jest bezpieczne użycie podręcznego sprzętu gaśniczego;
- postępowanie w przypadku odcięcia drogi ewakuacji;
- ochrona dróg oddechowych i ograniczanie ekspozycji na dym;
- pomoc osobom o ograniczonej mobilności bez narażania ratownika;
- najczęstsze błędy: powrót po rzeczy, używanie wind, otwieranie niebezpiecznych stref.

Po ukończeniu uczestnik:

- rozpoznaje priorytety w pierwszych minutach pożaru;
- potrafi zaalarmować ludzi i służby oraz bezpiecznie rozpocząć ewakuację;
- zna ograniczenia użycia sprzętu gaśniczego;
- wie, jak zachować się przy silnym zadymieniu lub odcięciu drogi wyjścia.

3. Alarm, ostrzeżenie i nagłe zagrożenie - pierwsze minuty działania

Jak przełożyć komunikat ostrzegawczy na konkretne działania pracowników, mieszkańców i instytucji.

Zakres merytoryczny:

- rodzaje ostrzeżeń i źródła oficjalnych komunikatów;
- weryfikacja informacji i ograniczanie reakcji na plotki oraz fałszywe komunikaty;
- pierwsze czynności po otrzymaniu ostrzeżenia;
- decyzja: pozostanie w budynku, przygotowanie do ewakuacji lub opuszczenie strefy
- zgodnie z komunikatami właściwych służb;
- organizacja przepływu informacji wewnątrz instytucji;
- przekazywanie instrukcji osobom przebywającym w obiekcie;
- postępowanie przy przeciążeniu lub utracie łączności;
- aktualizacja komunikatów wraz ze zmianą sytuacji.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi odróżnić informację oficjalną od niezweryfikowanej.
- umie przełożyć ostrzeżenie na krótką instrukcję działania.
- potrafi zorganizować wewnętrzny obieg informacji.
- ogranicza chaos informacyjny i wie, kiedy oczekiwać dalszych poleceń służb.

4. Schronienie i bezpieczne miejsce podczas zagrożenia

Jak wybrać, przygotować i zorganizować możliwie bezpieczne miejsce czasowego przebywania ludzi.

Zakres merytoryczny:

- podstawowe zasady wyboru bezpieczniejszej części budynku zależnie od rodzaju zagrożenia;
- organizacja wejścia, rozmieszczenia i ewidencji osób;
- minimalne potrzeby: woda, żywność, leki, oświetlenie, higiena i podstawowe wyposażenie;
- łączność, odbiór komunikatów i zasady przekazywania informacji;
- organizacja przestrzeni dla dzieci, seniorów, osób z niepełnosprawnościami i osób wymagających leków;
- zasady ograniczania wychodzenia i przemieszczania się podczas zagrożenia;
- postępowanie przy pogorszeniu warunków w miejscu schronienia;
- zakończenie schronienia lub przygotowanie do dalszej ewakuacji zgodnie z komunikatami.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi ocenić podstawowe cechy miejsca czasowego schronienia;
- umie zorganizować ludzi i podstawowe zasoby;
- potrafi utrzymać obieg informacji i porządek;
- rozumie potrzeby grup szczególnie wrażliwych.

II.

RATOWANIE ŻYCIA I ZDROWIA

Umiejętności, które mają znaczenie zanim dotrą służby: pierwsza pomoc, krwotoki, ciężkie urazy i zdarzenia z wieloma poszkodowanymi.



5. Pierwsza pomoc w sytuacjach kryzysowych

Praktyczne działania ratujące życie w warunkach stresu, ograniczonych zasobów i możliwego opóźnienia pomocy profesjonalnej.

Zakres merytoryczny:

- bezpieczeństwo osoby udzielającej pomocy i szybka ocena miejsca zdarzenia;
- prawidłowe wezwanie pomocy;
- ocena przytomności i oddechu u osoby poszkodowanej;
- resuscytacja krążeniowo-oddechowa osoby dorosłej, dzieci i niemowlaków;
- użycie automatycznego defibrylatora zewnętrznego AED ;
- postępowanie przy zadławieniu/zachłyśnięciu oraz utracie przytomności, omdleniu, hipoglikemii, krwawienie z nosa/ucha;
- postępowanie w przypadku wstrząsu anafilaktycznego oraz epilepsji;
- podstawowe postępowanie przy urazach, oparzeniach i odmrożeniach;
- postępowanie w przypadku zawału mięśnia sercowego oraz zawału mózgu (udar);
- ochrona poszkodowanego przed wychłodzeniem i dalszym urazem;
- organizacja pomocy, gdy dostęp profesjonalnych służb jest utrudniony.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi szybko ocenić stan poszkodowanego i wezwać pomoc;
- wykonuje podstawowe czynności RKO i potrafi użyć AED;
- potrafi rozpoznać objawy wybranych stanów nagłych oraz wdrożyć odpowiednie postępowanie;
- działa według priorytetów i nie naraża własnego bezpieczeństwa.

6. STOP THE BLEED® - szkolenie z tamowania masywnych krwotoków

Praktyczne działania ratujące życie w warunkach stresu, ograniczonych zasobów i możliwego opóźnienia pomocy profesjonalnej.

STOP THE BLEED® to program szkoleniowy wywodzący się ze Stanów Zjednoczonych, rozwijany w ramach ogólnokrajowej kampanii społecznej przy współpracy instytucji publicznych i prywatnych, w tym Departamentu Obrony USA. Jego celem jest przygotowanie świadków zdarzeń do podejmowania szybkich i skutecznych działań ratujących życie w przypadku masywnych krwotoków, jeszcze przed przybyciem profesjonalnych służb ratunkowych. Szkolenie obejmuje rozpoznawanie krwotoków zagrażających życiu oraz praktyczne wykorzystanie technik ich tamowania, w tym ucisku bezpośredniego, pakowania ran i stosowania opasek uciskowych. Szczególny nacisk położony jest na zdobycie praktycznych umiejętności oraz pewności w podejmowaniu natychmiastowych działań ratunkowych.

Zakres merytoryczny:

- rys historyczny - tamowanie krwotoków na przestrzeni konfliktów zbrojnych;
- podział ran ze względu na czynnik sprawczy oraz sposoby ich zaopatrywania;
- bezpieczeństwo i ochrona własna podczas kontaktu z krwią;
- rozpoznawanie krwotoku zagrażającego życiu;
- rozpoznawanie objawów wstrząsu i działania ograniczające jego pogłębianie;
- ucisk bezpośredni i prawidłowe stosowanie opatrunku uciskowego;
- nauka zakładania staży taktycznej (opaski uciskowej) oraz kontrola skuteczności;
- technika pakowania ran (wound packing);
- zasady stosowania opatrunków uciskowych;
- maksimum praktyki na trenażerach symulujących krwawienie;
- trening działania pod presją czasu i stresu;
- zaopatrywanie w przypadku podejrzenia złamań, zwichnięć, skręceń;
- odpowiednie zabezpieczenie amputowanych części ciała;
- zapobieganie wychłodzeniu poszkodowanego;
- przekazanie poszkodowanego i kluczowych informacji zespołowi ratownictwa;
- wsparcie psychiczne osoby poszkodowanej oraz rodziny;
- Międzynarodowy certyfikat STOP THE BLEED®

Po ukończeniu uczestnik:

- rozpoznaje krwotok zagrażający życiu;
- potrafi zastosować podstawowe techniki tamowania krwotoków;
- zna zasady bezpiecznego użycia opaski uciskowej;
- rozpoznaje objawy wstrząsu hipowolemicznego u poszkodowanego i potrafi im przeciwdziałać.

7. Pierwsza pomoc przy wielu poszkodowanych (triage)

Organizacja pierwszych działań, gdy liczba osób potrzebujących pomocy przekracza możliwości pojedynczego ratownika lub zespołu.

Zakres merytoryczny:

- prawidłowe rozpoznanie rodzaju zdarzenia i wezwanie adekwatnych sił i środków;
- bezpieczeństwo miejsca zdarzenia;
- ustalanie priorytetów leczniczo - transportowych w wypadkach mnogich i masowych;
- podział strefy na odcinki bojowe i rozdzielenie ról pomiędzy osoby dostępne na miejscu;
- wyznaczenie bezpiecznej strefy oczekiwania i organizacja przemieszczania poszkodowanych;
- przekazanie miejsca zdarzenia i podporządkowanie się kierowaniu służb ratowniczych.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi sklasyfikować rodzaj zdarzenia i wezwać dodatkowe siły i środki;
- umie działać według priorytetów leczniczo - transportowych zamiast koncentrować się wyłącznie na pierwszej napotkanej osobie ;
- potrafi rozdzielić proste zadania między dostępne osoby;
- umie przygotować raport dla Kierującego Działaniem Ratowniczym.

III.

FUNKCJONOWANIE PODCZAS POWAŻNYCH ZAKŁÓCEŃ

Od blackoutu po skażenie: utrzymanie podstawowego działania instytucji i właściwe decyzje przy ograniczonej informacji oraz zasobach.



8. Blackout - jak działać bez prądu, łączności i podstawowych usług

Przygotowanie instytucji i ludzi do wielogodzinnej lub dłuższej awarii zasilania i jej skutków wtórnych.

Zakres merytoryczny:

- skutki utraty zasilania dla łączności, ogrzewania, wody, płatności i dostępu do informacji;
- identyfikacja funkcji krytycznych instytucji i ustalenie priorytetów ich podtrzymania;
- zastępcze sposoby komunikacji wewnętrznej i z mieszkańcami;
- organizacja pracy przy ograniczonym dostępie do systemów informatycznych;
- podstawowe zapasy i wyposażenie potrzebne do czasowego działania;
- wsparcie osób zależnych od energii elektrycznej lub wymagających szczególnej pomocy;
- organizacja punktu informacyjnego i aktualizowanie komunikatów;
- powrót do normalnego działania i dokumentowanie wniosków po awarii.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi wskazać funkcje, które muszą być utrzymane w pierwszej kolejności;
- umie przygotować prosty plan działania przy utracie zasilania i łączności;
- potrafi zorganizować komunikację zastępczą i obsługę osób potrzebujących informacji;
- rozpoznaje zależności infrastrukturalne, które mogą wywołać skutki wtórne.

9. Zagrożenie chemiczne i skażenie - bezpieczne decyzje przed przyjazdem służb

Jak ograniczyć narażenie ludzi i nie pogorszyć sytuacji, gdy pojawia się podejrzenie uwolnienia niebezpiecznej substancji.

Zakres merytoryczny:

- rozpoznawanie sygnałów mogących wskazywać na uwolnienie niebezpiecznej substancji;
- natychmiastowe alarmowanie i przekazanie informacji właściwym służbom;
- ograniczenie dostępu do potencjalnie niebezpiecznej strefy;
- zasady podejmowania działań wyłącznie na podstawie komunikatów i zaleceń służb;
- pozostanie w budynku, zamknięcie otworów i ograniczenie wymiany powietrza, gdy taki sposób ochrony zostanie zalecony;
- bezpieczne opuszczanie obiektu lub terenu, gdy zarządzona zostanie ewakuacja;
- podstawowe zasady ograniczania wtórnego przenoszenia zanieczyszczeń;
- postępowanie z osobą potencjalnie narażoną bez narażania kolejnych osób.

Po ukończeniu uczestnik:

- rozpoznaje sytuację wymagającą natychmiastowego alarmowania;
- wie, jak ograniczyć dostęp do strefy zagrożenia;
- rozumie różnicę między ewakuacją a pozostaniem w budynku zgodnie z instrukcjami służb;
- potrafi ograniczyć ryzyko wtórnego narażenia.

10. Praktyczny trening reagowania kryzysowego - od alarmu do opanowania sytuacji

Zintegrowane ćwiczenie, w którym uczestnicy podejmują decyzje pod presją czasu i zmieniających się informacji.

Zakres merytoryczny:

- uruchomienie scenariusza i szybka ocena sytuacji;
- ustalenie priorytetów, podział ról i organizacja stanowiska koordynacji;
- alarmowanie, ostrzeganie i wewnętrzny obieg informacji;
- decyzje dotyczące ewakuacji, schronienia, pierwszej pomocy i zabezpieczenia obiektu;
- zarządzanie ograniczonymi zasobami oraz skutkami wtórnymi zdarzenia;
- komunikacja z pracownikami, mieszkańcami, rodzinami i mediami w zakresie właściwym dla uczestników;
- współpraca i przekazywanie informacji służbom oraz innym podmiotom;
- omówienie ćwiczenia: decyzje trafne, luki, działania korygujące i odpowiedzialność za wdrożenie.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi pracować w zespole zadaniowym pod presją czasu;
- umie priorytetyzować działania i aktualizować decyzje wraz z napływem informacji;
- potrafi koordynować komunikację i zadania między rolami;
- identyfikuje luki w procedurach i formułuje działania naprawcze.

IV.

PSYCHOLOGIA, PANIKA I ZARZĄDZANIE LUDŹMI

Zachowania ludzi w stresie, deeskalacja, komunikacja i organizacja obsługi mieszkańców podczas zdarzeń masowych i długotrwałych zakłóceń.



11. Psychologia tłumu i panika w sytuacji zagrożenia

Rozumienie zachowań grupy pozwala wcześniej zauważyć eskalację i prowadzić ludzi w sposób ograniczający chaos.

Zakres merytoryczny:

- reakcje jednostki i grupy na silny stres, niepewność i poczucie zagrożenia;
- mechanizmy rozprzestrzeniania emocji, plotek i zachowań naśladowczych;
- czynniki zwiększające ryzyko chaosu: brak informacji, tłok, sprzeczne polecenia i utrata poczucia kontroli;
- wczesne sygnały narastającego napięcia w grupie;
- rola widocznego przywództwa, struktury i powtarzalnych komunikatów;
- organizacja przestrzeni i przepływu ludzi w celu ograniczania napięcia;
- wykorzystanie współpracy i naturalnych liderów grupy;
- działania po zdarzeniu: informacja, domknięcie sytuacji i podstawowe wsparcie.

Po ukończeniu uczestnik:

- rozpoznaje czynniki zwiększające ryzyko eskalacji;
- potrafi stosować komunikację porządkującą zachowanie grupy;
- umie ograniczać sprzeczne bodźce i chaos organizacyjny;
- rozumie rolę lidera i organizacji przestrzeni w zachowaniu tłumu.

12. Jak uspokajać ludzi w sytuacji kryzysowej - deeskalacja w praktyce

Techniki rozmowy z osobą przestraszoną, pobudzoną, roszczeniową lub agresywną bez składania obietnic, których instytucja nie może dotrzymać.

Zakres merytoryczny:

- rozpoznawanie poziomu pobudzenia i sygnałów możliwej eskalacji;
- kontakt słowny: ton, tempo, prostota komunikatu i aktywne słuchanie;
- techniki obniżania napięcia i kierowania uwagi na możliwe działania;
- stawianie granic w kontakcie z osobą agresywną lub naruszającą zasady bezpieczeństwa;
- unikanie sformułowań, które zwiększają frustrację lub poczucie lekceważenia;
- przekazywanie odmowy, ograniczeń i braku pełnej informacji w sposób deeskalujący;
- bezpieczne zakończenie rozmowy i wezwanie wsparcia, gdy ryzyko rośnie;
- ochrona psychiczna pracownika po trudnym kontakcie.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi prowadzić krótką rozmowę deeskalacyjną;
- rozpoznaje moment, w którym rozmowa przestaje być bezpieczna;
- umie przekazać ograniczenia bez niepotrzebnego zaostrzania konfliktu;
- potrafi zastosować prostą strukturę komunikatu uspokajającego.

13. Zarządzanie tłumem podczas ewakuacji i zagrożenia masowego

Organizacja ruchu i komunikacji z dużą grupą w taki sposób, aby ograniczać zatory, dezorientację i eskalację emocji.

Zakres merytoryczny:

- ocena liczby ludzi, ograniczeń przestrzeni i potencjalnych punktów zatorowych;
- wyznaczanie czytelnych kierunków ruchu i rozdzielanie strumieni ludzi;
- formułowanie krótkich poleceń możliwych do usłyszenia i wykonania;
- utrzymywanie widoczności osób kierujących oraz spójności komunikatów;
- rozpoznawanie osób wymagających pomocy i organizowanie wsparcia;
- reagowanie na zawracanie, odmowę podporządkowania się i konflikty w grupie;
- współpraca z naturalnymi liderami i personelem rozmieszczonym w kluczowych punktach;
- przekazanie kierowania przybyłym służbom i aktualizacja informacji dla grupy.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi zorganizować podstawowy przepływ dużej grupy;
- umie wydawać krótkie i spójne polecenia;
-r ozpoznaje ryzyko zatoru i chaosu;
- potrafi współdziałać z innymi osobami kierującymi oraz przekazać sytuację służbom.

14. Kryzys za drzwiami urzędu - napływ przestraszonych mieszkańców

Praktyczne przygotowanie urzędu lub instytucji na sytuację, w której wiele osób jednocześnie szuka informacji, pomocy i bezpieczeństwa.

Zakres merytoryczny:

- organizacja wejścia, kolejki, punktu informacyjnego i stref oczekiwania;
- podział personelu na role: informacja, obsługa szczególnych potrzeb, bezpieczeństwo, zaplecze i koordynacja;
- tworzenie jednego źródła aktualnego komunikatu dla pracowników i mieszkańców;
- obsługa osób przestraszonych, zdezorientowanych, roszczeniowych i agresywnych;
- identyfikowanie osób wymagających pilnej pomocy zdrowotnej lub socjalnej;
- zarządzanie sytuacją, gdy urząd nie ma jeszcze odpowiedzi albo zasoby są ograniczone;
- zasady wezwania wsparcia Policji, PSP, ratownictwa lub innych właściwych służb;
- ochrona pracowników, rotacja stanowisk i podsumowanie działań po ustabilizowaniu sytuacji.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi zaprojektować prostą organizację obsługi masowego napływu mieszkańców;
- umie rozdzielić role i utrzymać jedno źródło informacji;
- potrafi deeskalować trudne kontakty i rozpoznawać osoby wymagające pilnej pomocy;
- wie, kiedy i jak eskalować problem do służb lub kierownictwa.

15. Lęk, stres i reakcje człowieka w sytuacji zagrożenia

Jak rozumieć reakcje ludzi pod silną presją i pomagać im odzyskać zdolność do wykonywania prostych, bezpiecznych działań.

Zakres merytoryczny:

- fizjologiczne i psychologiczne reakcje na nagłe zagrożenie;
- reakcje walki, ucieczki, znieruchomienia i podporządkowania;
- wpływ silnego stresu na uwagę, pamięć, ocenę ryzyka i wykonywanie poleceń;
- rozpoznawanie dezorientacji, przeciążenia i utraty zdolności do samodzielnego działania;
- proste techniki przywracania orientacji: kontakt, konkret, małe zadania i powtarzalna informacja;
- specyfika reakcji dzieci, seniorów i osób szczególnie wrażliwych;
- higiena psychiczna i regeneracja personelu po intensywnym zdarzeniu.

Po ukończeniu uczestnik:

- rozpoznaje typowe reakcje stresowe bez ich pochopnego oceniania;
- potrafi uprościć komunikację i zadania dla osoby silnie zestresowanej;
- umie zauważyć sygnały wymagające specjalistycznej pomocy;
- zna podstawowe zasady ochrony własnej kondycji psychicznej.

16. Komunikacja kryzysowa - jak mówić, żeby ludzie słuchali i działali

Budowanie komunikatów, które porządkują sytuację, ograniczają dezinformację i wskazują odbiorcom konkretne działanie.

Zakres merytoryczny:

- struktura skutecznego komunikatu: co się dzieje, co robić, czego nie robić i kiedy kolejna informacja;
- jak stosować język prosty, jednoznaczny i możliwy do wykonania pod wpływem stresu;
- komunikowanie niepewności i brakujących danych bez spekulacji;
- utrzymywanie spójności informacji pomiędzy kanałami i pracownikami;
- reagowanie na plotki, dezinformację i sprzeczne przekazy;
- komunikacja przy awarii internetu lub telefonii - kanały zastępcze;
- przekazywanie informacji trudnych, ograniczeń i zmian wcześniejszych zaleceń;
- monitorowanie reakcji odbiorców i aktualizacja komunikatów.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi stworzyć krótki komunikat kryzysowy z jasną instrukcją;
- umie mówić o niepewności bez spekulowania;
- potrafi utrzymywać spójność komunikacji w kilku kanałach;
- rozpoznaje ryzyko dezinformacji i wie, jak je ograniczać.

17. Komunikacja z mediami w sytuacji kryzysowej - jak informować, reagować i budować zaufanie

Jak skutecznie współpracować z mediami podczas sytuacji kryzysowej, przekazywać wiarygodne informacje, odpowiadać na trudne pytania dziennikarzy i ograniczać ryzyko chaosu informacyjnego oraz utraty zaufania społecznego.

Zakres merytoryczny:

- rola mediów w sytuacjach kryzysowych - wpływ przekazu medialnego na zachowania mieszkańców, poczucie bezpieczeństwa i wizerunek instytucji
- organizacja komunikacji medialnej w urzędzie lub instytucji - podział odpowiedzialności, wyznaczenie rzecznika lub osoby upoważnionej do kontaktu z mediami
- przygotowanie pierwszego komunikatu dla mediów
- formułowanie jasnych, wiarygodnych i zrozumiałych wypowiedzi
- wystąpienia przed kamerą i mikrofonem - przygotowanie do wywiadu, konferencji prasowej oraz krótkiego oświadczenia w warunkach presji czasu i silnych emocji
- odpowiadanie na trudne, prowokacyjne i niewygodne pytania dziennikarzy
- reagowanie na nieprawdziwe informacje, plotki, dezinformację i krytyczne publikacje
- współpraca z mediami tradycyjnymi i internetowymi oraz wykorzystanie mediów społecznościowych jako kanału bieżącego informowania mieszkańców
- ochrona danych osobowych, prywatności poszkodowanych i informacji wrażliwych podczas kontaktów z mediami
- komunikacja w sytuacjach szczególnie trudnych - ofiary śmiertelne, osoby poszkodowane, zagrożenie życia i zdrowia, błędy organizacyjne oraz silna krytyka społeczna
- koordynacja komunikatów z właściwymi służbami, administracją publiczną i innymi podmiotami zaangażowanymi w działania kryzysowe
- praktyczny trening medialny - symulacja wywiadu, konferencji prasowej i udzielania informacji podczas dynamicznie rozwijającej się sytuacji kryzysowej.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi przygotować i przekazać krótki, rzeczowy oraz wiarygodny komunikat medialny w sytuacji kryzysowej;
- potrafi przygotować się do wystąpienia przed kamerą oraz udzielić krótkiej wypowiedzi dotyczącej zdarzenia kryzysowego;
- rozpoznaje zagrożenia związane z dezinformacją, spekulacjami i niespójnymi komunikatami oraz potrafi odpowiednio na nie reagować;
- zna zasady organizacji współpracy z mediami i koordynowania przekazu z właściwymi służbami oraz kierownictwem instytucji;
- potrafi przekazywać informacje trudne i niepełne w sposób odpowiedzialny, ograniczający napięcie społeczne i sprzyjający utrzymaniu zaufania mieszkańców.

Efekt szkolenia: *uczestnik nie tylko poznaje zasady współpracy z mediami, ale ćwiczy ich praktyczne zastosowanie podczas symulowanych sytuacji kryzysowych, w tym wystąpień przed kamerą, udzielania wywiadów i odpowiadania na trudne pytania dziennikarzy.*

18. Blackout bez paniki - zarządzanie emocjami i zachowaniami mieszkańców

Psychologiczna i organizacyjna strona długotrwałego braku prądu, informacji i dostępu do codziennych usług.

Zakres merytoryczny:

- typowe źródła napięcia podczas blackoutu: brak informacji, łączności, płatności, wody, ogrzewania i poczucia kontroli;
- przewidywanie miejsc i momentów, w których może gromadzić się duża liczba osób;
- organizacja punktu informacyjnego i regularnego rytmu komunikatów;
- zarządzanie kolejkami, frustracją i konfliktem w kontekście ograniczonych zasobów;
- deeskalacja osób pobudzonych i reagowanie na zachowania zagrażające bezpieczeństwu;
- komunikowanie priorytetów oraz zasad dystrybucji pomocy w sposób możliwie przejrzysty;
- utrzymywanie zaufania poprzez spójność, uczciwe komunikowanie niewiedzy i aktualizacje;
- ochrona pracowników przed przeciążeniem i organizacja zmian podczas długotrwałego zdarzenia.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi przygotować urząd lub punkt obsługi na wzrost napięcia społecznego;
- umie organizować kolejkę i przepływ informacji w warunkach ograniczonych zasobów;
- potrafi stosować podstawowe techniki deeskalacji;
- rozumie, jak spójność i przewidywalność komunikacji wpływają na zachowania ludzi.

19. Pierwsza pomoc psychologiczna po katastrofie i zdarzeniu traumatycznym

Podstawowe, bezpieczne wsparcie osoby bezpośrednio po trudnym zdarzeniu - bez wchodzenia w rolę psychoterapeuty.

Zakres merytoryczny:

- cele pierwszej pomocy psychologicznej i jej granice;
- zapewnienie bezpieczeństwa, spokojnego kontaktu i podstawowych potrzeb;
- rozpoznawanie dezorientacji, silnego lęku, odrętwienia i innych ostrych reakcji stresowych;
- aktywne słuchanie bez wymuszania opowiadania o zdarzeniu;
- pomoc w uzyskaniu praktycznych informacji, kontaktu z bliskimi i dalszego wsparcia;
- kontakt z dzieckiem, seniorem i osobą szczególnie wrażliwą;
- sygnały wskazujące na potrzebę pilnej pomocy medycznej lub specjalistycznej;
- obciążenie osób pomagających, wzajemne wsparcie zespołu i zasady regeneracji.

Po ukończeniu uczestnik:

- potrafi nawiązać spokojny, wspierający kontakt po trudnym zdarzeniu;
- umie skoncentrować pomoc na bezpieczeństwie i bieżących potrzebach;
- zna granice swojej roli i potrafi skierować osobę do właściwej pomocy;
- unika działań mogących niepotrzebnie nasilać stres.

Jak zbudować program dla organizacji

Moduły można zamawiać pojedynczo lub łączyć w ścieżki odpowiadające ryzykom i zadaniom konkretnej organizacji.

Pakiet dla urzędu i jednostek JST: moduły 1, 3, 8, 10, 14, 16 ,17 i 18.
Pakiet ewakuacja i bezpieczeństwo obiektu: moduły 1, 2, 3, 4 i 13.
Pakiet ratowanie życia: moduły 5, 6 i 7.
Pakiet blackout i ciągłość działania: moduły 8, 10, 14, 16, 17 i 18.
Pakiet psychologia i komunikacja w kryzysie: moduły 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18 i 19.

Możliwe formy realizacji:

- szkolenie stacjonarne z ćwiczeniami praktycznymi;
- warsztat dla zespołu lub kadry kierowniczej;
- gra decyzyjna / ćwiczenie sztabowe;
- ćwiczenie praktyczne w obiekcie zamawiającego;
- program modułowy realizowany w kilku terminach.

Podstawa merytoryczna i prawna

Ustawa z dnia 5 grudnia 2024 r. o ochronie ludności i obronie cywilnej (Dz.U. 2024 poz. 1907 z późn. zm.). Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 6 lutego 2025 r. w sprawie programów szkoleń z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej oraz wymagań dla podmiotów prowadzących szkolenia (Dz.U. 2025 poz. 162). Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 25 lutego 2025 r. w sprawie ćwiczeń z zakresu ochrony ludności i obrony cywilnej - - w zakresie organizacji ćwiczeń.

seb-team
OCHRONA LUDNOŚCI I OBRONA CYWILNA

609 626 700
661 991 681
609 919 599

obronacywilna@seb-team.pl

www.seb-team.pl

