

NAZWA STUDIÓW (kierunek): **Zarządzanie kryzysem i negocjacje kryzysowe.**
Specjalność: Negocjator - Interwent

CZAS TRWANIA (ilość godzin): **Dwa semestry (180 godzin)**

CEL STUDIÓW (uzasadnienie potrzeby):

Studia Podyplomowe *Negocjator Kryzysowy* są studiami o charakterze interdyscyplinarnym. Treści programowe stanowią połączenie wiedzy społecznej, psychologicznej, policyjnej filologicznej i nauk prawnych. Uruchomienie Studiów jest wyrazem stale rosnącego zapotrzebowania społecznego związanego z koniecznością opanowania sytuacji kryzysowej przez pracowników służb kryzysowych, prawidłowej diagnozy zagrożeń (naturalnych, społecznych, ekonomicznych i technicznych), umiejętności zarządzania kryzysem, wykorzystania procedur w sytuacji kryzysowej, przeprowadzenia negocjacji kryzysowych i opanowaniem umiejętności szybkiego usunięcia skutków kryzysu.

Celem studiów jest:

Zapoznanie słuchaczy z:

- analizą i oceną procesów dotyczących bezpieczeństwa i porządku publicznego, podejmowaniem decyzji podczas działania w warunkach kryzysowych;
- sposobami oceny sytuacji kryzysowych i właściwego reagowania na negatywne zachowania osobnicze, sporządzania dokumentacji planistycznej reagowania kryzysowego;
- możliwościami umiejętnego wykorzystania optymalnych technik organizacji i pracy w sytuacjach wyjątkowych;
- zarządzaniem sytuacjami kryzysowymi, motywowanymi zarówno przyczynami naturalnymi (np. klęski żywiołowe, katastrofy naturalne), jak i nienaturalnymi (np. awarie techniczne, zakłócenia porządku publicznego, zagrożenia o charakterze terrorystycznym, bunt i manifestacje samobójstw w ośrodkach resocjalizacyjnych, zakładach karnych, ataki na personel w szpitalach psychiatrycznych, przychodniach, manifestacje samobójstw w szkołach i miejscach pracy światka biznesu itp.);
- podstawami sprawnego komunikowania się i prowadzenia negocjacji gwarantujących najwyższy stopień skuteczności i kreatywność działania;
- sposobami nabywania kompetencji niezbędnych do prowadzenia właściwej komunikacji z osobami przejawiającymi negatywne zachowania osobnicze (komunikacja werbalna i niewerbalna);
- sposobami radzenia sobie ze stresem w sytuacjach kryzysowych;
- kontaktowania się z mediami i właściwego przekazywania informacji o zdarzeniach
- prowadzenia mediacji

STUDENCI (do kogo adresowane są studia):

Studia przeznaczone są dla absolwentów wyższych uczelni (absolwentów studiów I stopnia lub absolwentów studiów II stopnia oraz studiów jednolitych magisterskich):

- pracujących lub zamierzających podjąć pracę w służbach mundurowych (policja, służba więzienna, straż miejska, wojsko, straż pożarna, straż graniczna, służby celne), Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Biura Ochrony Rządu,
- dla służb likwidujących zagrożenia powodowane działaniami terrorystycznymi. Zdobyta wiedza pozwoli w sposób efektywny wykorzystać uprawnienia i zasoby podmiotów wyszczególnionych w siatce bezpieczeństwa do skutecznego zabezpieczenia działań negocjatora na miejscu zdarzenia i poza nim;
- pracujących lub zamierzających podjąć pracę w instytucjach zajmujących się zagadnieniami bezpieczeństwa i porządku publicznego, rozwiązywaniem konfliktów, interwencją kryzysową, w szczególności dla pracowników banków, pracowników agencji detektywistycznych, linii lotniczych, pracowników społecznych (kuratorzy, personel ośrodków pomocy społecznej), pracowników szpitali psychiatrycznych, instytucji rządowych i pozarządowych związanych z reagowaniem w sytuacjach kryzysowych, duchowieństwa, dla nauczycieli i wychowawców, dla wszystkich wybranych grup ryzyka zawodowego, obciążonych wieloma aspektami niebezpieczeństwa i zagrożenia zewnętrznego

(w tym pracownicy firm prywatnych), a także dla wszystkich chcących doskonalić swoje umiejętności negocjacyjne, zainteresowanych pracą na rzecz profilaktyki i rozwiązywania sytuacji kryzysowych.

KADRA DYDAKTYCZNA:

Zajęcia prowadzić będą wysokiej klasy specjaliści z zakresu teorii i praktyki, zarówno pracownicy naukowi, jak i wykładowcy posiadający bogate doświadczenie z zakresu negocjacji.

KORZYŚCI ZE STUDIÓW:

Zdobyta wiedza pozwoli w sposób efektywny wykorzystać uprawnienia i zasoby podmiotów wyszczególnionych w siatce bezpieczeństwa do skutecznego zabezpieczenia działań negocjatora na miejscu zdarzenia i poza nim.

PROGRAM RAMOWY:

Sem.	PRZEDMIOT	Forma zajęć (liczba godzin)					Forma Zaliczenia
		W	Ć	Wr	K	R	
1	1. Podstawy taktyki i technik interwencji			8		8	Z
	2. Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów		10			10	Z
	3. Pierwsza pomoc przedmedyczna w sytuacjach kryzysowych			10		10	Z
	4. Podstawy prawne negocjowania kryzysowego	8				8	E
	5. Podstawy komunikacji społecznej	6				6	Z
	6. Media oraz ich rola w bezpieczeństwie publicznym i w sytuacjach kryzysowych				6	6	Z
	7. Strategie i taktyki negocjacyjne		10			10	Z
	8. Komunikacja niewerbalna w negocjacjach kryzysowych			6		6	Z
	9. Zarządzanie sytuacją kryzysową				8	8	E
	10. Warsztat pracy negocjatora			16		16	Z
RAZEM W SEMESTRZE 1		14	20	40	14	88	
2	11. Współczesne zagrożenia			10		10	Z
	12. Zarządzanie stresem w sytuacjach kryzysowych			8		8	Z
	13. <i>Tongue Fu</i> w sytuacjach kryzysowych	6	6			12	E
	14. Warsztat pracy negocjatora			16		16	Z
	15. Aspekt psychologiczny kryzysu			10		10	Z
	16. Wybrane zagadnienia z psychopatologii			10		10	Z
	17. Negocjacje zakładnicze		6			6	Z
	18. Seminarium dyplomowe				20	20	Z
RAZEM W SEMESTRZE 2		6	12	54	20	92	
RAZEM		20	32	94	34	180	

Legenda: W – wykład, Ć – ćwiczenia, Wr – warsztaty, K – konserwatorium, R – Razem, E – egzamin, Z – zaliczenie.

SZCZEGÓŁOWE TREŚCI KSZTAŁCENIA:

Podstawy taktyki i technik interwencji – 8 godzin:

Sposoby postępowania z osobą agresywną. Techniki obronne. Obrona przed atakiem niebezpiecznym przedmiotem. Obrona przed atakiem nożem. Postępowanie w sytuacji zamachu terrorystycznego – sytuacja zakładnicza. Postępowanie w przypadku rozboju i wymuszenia rozbójniczego. Postępowanie z „niebezpieczną przesyłką”. Procedury postępowania w przypadku pożaru, zagrożenia bombowego, katastrofy. Kierowanie działaniami po zaistnieniu sytuacji kryzysowych do czasu przybycia policji lub służb ratowniczych.

Konstrukttywne rozwiązywanie konfliktów – 10 godzin:

Pojęcie konfliktu. Konflikty polityczne, ekonomiczne, związane z podziałem pracy i płacy oraz socjalne, dotyczące warunków pracy. Konflikty w makro lub mikroskali społecznej, jawne, ukryte, zorganizowane i niezorganizowane, trwałe i nietrwałe. Źródła konfliktu. Emocje – definicja. Uruchomienie negatywnych emocji w sytuacjach konfliktu. Bariery komunikacyjne. Umiejętne kierowanie konfliktem i jego rozwiązaniem. Szukanie alternatywnych rozwiązań. Negocjacje jako metoda zapobiegania eskalacji konfliktu. Stosowanie arbitrażu i mediacji. Kłamstwo i symptomy kłamstwa, rodzaje kłamstw, ograniczenia swobody kłamania, model oszustwa. Przyczyny zaburzeń w porozumiewaniu się – aspekt relacyjny, teoria analizy transkacyjnej E. Berne'a, podejście F. Schulza von Thuna. Dynamika konfliktów (teorie S. Colemana, D.R. Petersona, K.Thomasa, L.R.Pondy'ego). Sposoby zachowania się w sytuacji konfliktowej: beczyność, unikanie, uleganie, kompromis, rywalizacja, współpraca.

Pierwsza pomoc przedmedyczna w sytuacjach kryzysowych – 10 godzin:

Zasady postępowania ratowniczego w nagłych wypadkach. Sposoby prowadzenia akcji ratunkowej. Pierwsza pomoc w sytuacjach poparzenia, złamania, omdlenia, padaczki, zwichnięcia. Ewakuacja osoby z zagrożonych budynków. Sposoby

postępowania w sytuacjach zagrożenia, m.in. pożarem, skażeniem chemicznym, katastrofą budowlaną. AIDS, alkoholizm, narkomania – swoiste problemy naszych czasów.

Podstawy prawne negocjowania kryzysowego – 8 godzin:

Definicja sytuacji kryzysowej. Regulacje kompetencji do podejmowania czynności w negocjacjach i mediacjach w sytuacjach kryzysowych. Zakres samodzielności negocjatora i mediatora. Planowanie i organizacja działań Policji (i innych służb) w warunkach sytuacji kryzysowych. Regulacja prawna procedur i zakresu czynności. Struktury administracji publicznej i podmioty w procesie negocjacji i mediacji w sferze publicznej.

Podstawy komunikacji społecznej – 6 godzin:

Wyjaśnienie pojęć *komunikacja, komunikować, komunikować się*. Formy komunikacji. Charakterystyka kodowego modelu komunikowania się. Schemat komunikacji językowej R. Jakobsona i funkcje języka. Zasady efektywnej komunikacji (zdolność rozumienia, ukierunkowanie na pożądany efekt, etyczność komunikacji). Bariery skutecznej komunikacji (filtrowanie, selektywna percepcja, przeciążenie informacyjne, emocje, kwestie językowe, niepokój komunikacyjny). Sposoby przezwycięzania barier komunikacyjnych (korzystanie ze sprzężeń zwrotnych, upraszczanie języka, aktywne słuchanie, panowanie nad emocjami, zwracanie uwagi na sygnały niewerbalne). Inferencyjny aspekt komunikacji językowej. Maksymy Grice'a – wyznaczniki prawidłowej komunikacji (zasada kooperacji, maksymy; ilości, jakości, odniesienia, sposobu). Teoria implikatur: implikatury konwencjonalne (presupozycja) i niekonwencjonalne (konwersacyjne i niekonwersacyjne). Procedury ujawniania ukrytego (naddanego) sensu wypowiedzi. Interakcyjny model komunikacji. Psychologiczny model komunikacji Shulza von Thuna. Model NPL (Programowanie Neurolingwistyczne). Systemy komunikowania społecznego. System komunikowania organizacyjnego. System komunikowania politycznego. System komunikowania publicznego. System komunikowania masowego.

Media oraz ich rola w bezpieczeństwie publicznym i w sytuacjach kryzysowych – 6 godzin:

Trzy obszary komunikacji w sytuacjach kryzysowych. Przykłady sytuacji kryzysowych i fazy ich przebiegu. Sprzeczność pomiędzy zagwarantowanym prawem prasowym mediom dostępem do informacji a „interese” zarządzających zdarzeniem. Media a sytuacja kryzysowa. Zasady komunikowania się z dziennikarzami w sytuacjach kryzysowych. Wygłoszenie tzw. „komunikatu wstrzymującego”. Ustalenie listy reguł zapewniających organizacji pozycję jedyne wiarygodnego źródła informacji. Określenie wskazań operacyjnych lub organizacyjno-technicznych. Kontrola zachowań w bezpośrednim kontakcie z dziennikarzami. Zalecenia dla osób prowadzących rozmowę z mediami. Jak odpowiadać na niewygodne pytania. Rola komunikacji niewerbalnej w kontaktach z mediami. Czynniki konfliktowe w relacji media – udzielający informacji i sposoby ich eliminowania. Powołanie centrum prasowego. Organizacja konferencji prasowych. Udzielanie wywiadów telewizyjnych. Prowadzenie rozmów telefonicznych. Odpowiadanie na telefony krewnych. Sporządzanie i udzielanie oświadczeń prasowych Czynniki gwarantujące sprawną komunikację w sytuacjach kryzysowych (czynnik czasu, ustalenie osób, które udzielają informacji, konieczność uwzględnienia czynników psychologicznych i etycznych w komunikowaniu się, rola ekspertów i decydentów). Rola strony internetowej jako narzędzia komunikacji w kryzysie.

Strategie i taktyki negocjacyjne – 10 godzin:

Komunikacja werbalna, parawerbalna i niewerbalna. Zasady dobrego kontaktu w komunikowaniu się: Nie uogólniać i nie interpretować wypowiedzi drugiej strony; Nie oceniać; Nie dawać dobrych rad; Wyrażać otwarcie swoje potrzeby; uczucia i propozycje; Skoncentrować się na rozmówcy; Aktywnie słuchać; Parafrazować. Konflikt jako następstwo relacji międzyludzkich. Etapy i techniki procesu negocjacji. Style negocjacji. Manipulowanie czasem w negocjacjach.

Komunikacja niewerbalna w negocjacjach kryzysowych – 6 godzin:

Natura komunikacji niewerbalnej. Ruchy ciała i zależności przestrzenne. Mimika, kontakt wzrokowy, gesty, pozycja ciała, dotyk. Zależności przestrzenne dystans, jaki utrzymywany z rozmówcą w czasie interakcji. Komunikacyjne funkcje wyglądu fizycznego.

Funkcja komunikacji niewerbalnej w kontaktach interpersonalnych:

- informacyjna,
- wspieranie przekazów słownych,
- wyrażanie postaw i emocji,
- definiowanie relacji,
- kształtowanie wrażenia.

Zarządzanie sytuacją kryzysową – 8 godzin:

Pojęcie i istota kryzysu. Źródła kryzysów. Klasyfikacja zagrożeń. Zadania i zasady funkcjonowania organów administracji publicznej w dziedzinie zarządzania kryzysowego. Pojęcie zarządzania kryzysowego. Rządowe Centrum Bezpieczeństwa oraz wojewódzkie, powiatowe i gminne Centa Zarządzania Kryzysowego. Zadania i obowiązki organów administracji publicznej i Zespołów Zarządzania Kryzysowego na poziomie ministerialnym, wojewódzkim, powiatowym, gminnym w sprawach zarządzania kryzysowego, Plan Zarządzania Kryzysowego.

Warsztat pracy negocjatora – 32 godziny:

Kompetencje komunikacyjne negocjatora. Strategie i style negocjacyjne. Negocjacje jako proces komunikacji. Rozwój sytuacji kryzysowej. Fazy sytuacji kryzysowej.. Komunikacja ze sprawcą sytuacji. Manifestacje samobójcze. Urowadzenia. Napady rabunkowe. Wymuszenia. Prześladowanie. Zgwałcenie. Sposoby nawiązywania kontaktu ze sprawcą. Sytuacje zakładnicze. Specyfika sytuacji zakładniczej. Syndrom sztokholmski. Szkolenie negocjatorów. Symulowanie sytuacji zakładniczych.

Współczesne zagrożenia – 10 godzin:

Współczesne zagrożenia. Wojny i konflikty. Ataki terrorystyczne. Katastrofy naturalne. Uzależnienia. Zanieczyszczenie środowiska. Globalny problem żywnościowy. Zagrożenia rodzinne. Obecna sytuacja polityczna na świecie. Współczesne zagrożenia terrorystyczne. Nowe kierunki w edukacji antyterrorystycznej i profilaktyki antyterrorystycznej. Omówienie pojęcia współczesnego terroryzmu i jego wielopłaszczyznowej działalności. Sekty religijne. Historia, rozwój, działania. Problem narkomanii. Terroryzm religijny i polityczny. Cyberterrorizm. Instytucje bezpieczeństwa wewnętrznego.

Zarządzanie stresem w sytuacjach kryzysowych – 8 godzin:

Pojęcie „stresu”. Pozytywne i negatywne następstwa występowania stresu. Typowe objawy stresu. Wpływ stresu na myślenie i działanie. Czynniki stresogenne. Wewnętrzne i zewnętrzne źródła stresu. Stres permanentny. Sposoby zwalczania stresu. Analiza własnych zachowań w sytuacjach stresowych. Techniki relaksacyjne. Trening kontroli emisji głosu i syntonii mimicznej. Doskonalenie naturalnej emisji głosu i kontroli mimiki w warunkach inicjowania konfliktu.

Tongue Fu w sytuacjach kryzysowych – 12 godzin:

Sposoby prowadzenia negocjacji w sytuacjach kryzysowych i zagrożenia życia. Językowe realizacje określonego celu intencji nadawczych. Milczenie w negocjacjach. Sposób skutecznego zadawania pytań. Pytania otwarte i zamknięte. Pytanie o rozstrzygnięcie. Pytania retoryczne. Rola skutecznego słuchania w negocjacjach kryzysowych. Rola kłamstwa w negocjacjach kryzysowych. Typy argumentacji. Środki perswazji i sposoby ich zastosowania w komunikacji interpersonalnej. Językowe sposoby wyrażania agresji. Rozwiązywanie konfliktów słownych. Język konfliktu. Teoria aktów mowy J. Austina. Składniki aktu. Reguły konwersacyjne P. Grice'a (zasada kooperacji, maksymy: ilości, jakości, odniesienia, sposobu). Rodzaje kroków w rozmowie (inicjujące, reagujące, reaktywujące). Przekonywanie bezpośrednie i pośrednie. Posługiwanie się strategiami w różnych typach komunikacji. Stosowanie działań mających na celu kierowanie postawami i zachowaniami ludzkimi. Trening asertywności, negocjowanie konfliktu. Prawidłowości i wyznaczniki skutecznego komunikowania się, aktywne słuchanie, umiejętność przekonywania i wywierania wpływu, sytuacje konfliktowe i reakcje na nie, sposoby radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych, strategię negocjacji.

Aspekt psychologiczny kryzysu – 10 godzin:

Pojęcie interwencji kryzysowej. Obszar pomocy psychologicznej (m. in. praca z osobami zagrożonymi samobójstwem, pomoc ofiarom katastrof i innych zdarzeń traumatycznych, praca z osobami po stracie bliskiej osoby, praca z ofiarami przemocy domowej, zarówno ze sprawcami, jak i ofiarami, praca z osobami po zdarzeniu traumatycznym, kryzys końca kariery zawodowej, praca z osobami w kryzysie związku; pomoc osobom znajdującym się w kryzysie sytuacyjnym, np. nagłe niespodziewane zmiany; utrata pracy, rodziny, rozstanie) Zdefiniowanie objawów sytuacji trudnych. Stan trans kryzysowy. Zdarzenie traumatyczne. PTSD (*posttraumatic stress disorder*) - zespół stresu pourazowego Czynniki decydujące o wystąpieniu PTSD. Typy sprawców incydentów. Sposoby komunikowania się z typami sprawców. Samobójstwo i manifestacje samobójcze. Osoby cierpiące na schizofrenię. Osoby, cierpiące na depresję, Osobowość z pogranicza. Osobowość nieadekwatna. Osobowość antyspołeczna. Upośledzeni intelektualnie. Osoby pod wpływem alkoholu.

Wybrane zagadnienia z psychopatologii – 10 godzin:

Procesy poznawcze. Świadomość. Wrażenia i postrzeganie. Pamięć. Uwaga. Myślenie i intelekt.. Procesy emocjonalne i motywacyjne . Geneza zaburzeń psychicznych: ich psychoanalityczne i psychodynamiczne rozumienie i behawioralno-poznawcze koncepcje, humanistyczno-egzystencjalne rozumienie. Zaburzenia osobowości. Antyspołeczne zaburzenie osobowości.

Negocjacje zakładnicze – 6 godzin:

Badanie stanu kompetencji komunikacyjnych negocjatora. Badanie dialogów *negocjator – sprawca* z uwzględnieniem modelu komunikacyjnego Rogana i Hammera. Badanie koncepcji „zachowania twarzy / on face work” Rogana i Hammera. Badanie zasadności opisu komunikacji w sytuacjach kryzysowych przy pomocy modelu cylindrycznego komunikacji Taylora. Zastosowanie skal analizy treściowej L. Gottschalka i G. Gleser stanów emocjonalnych uczestników sytuacji kryzysowej poprzez badanie wypowiedzi językowych. Badanie roli komunikacji niewerbalnej w sytuacjach kryzysowych. Analiza komunikowania się w negocjacjach policyjnych w ujęciu Mathiasa Schranera.

WARUNKI PRZYJĘCIA:

1. O przyjęcie na studia podyplomowe mogą ubiegać się osoby, które ukończyły studia wyższe.
2. Rekrutacja odbywa się bez egzaminów wstępnych.
3. Ze względu na ograniczoną ilość miejsc, o przyjęciu decyduje kolejność zgłoszeń.
4. Warunkiem przyjęcia na studia podyplomowe jest złożenie kompletu dokumentów:
 - oryginał lub odpis dyplomu ukończenia studiów wyższych,
 - wypełniony kwestionariusz zgłoszeniowy – możliwość pobrania w wersji elektronicznej pod adresem: <http://www.wsb.net.pl/postgraduate-recruitment.php> (formularz dostępny także w sekretariacie studiów podyplomowych),
 - podanie do Rektora o przyjęcie na studia podyplomowe – możliwość pobrania w wersji elektronicznej pod adresem: <http://www.wsb.net.pl/postgraduate-recruitment.php> (formularz dostępny także w sekretariacie studiów podyplomowych),
 - 2 fotografie o wymiarze 37x52 bez nakrycia głowy, na jasnym tle,
 - 2 koperty ze znaczkami zaadresowane do siebie,

oraz wpłacenie opłaty rekrutacyjnej w wysokości 50 zł przy zapisie w sekretariacie studiów podyplomowych lub przelewem na konto Uczelni: **07 1050 1520 1000 0023 2843 8268** z dopiskiem „*opłata rekrutacyjna – studia podyplomowe*”.

Istnieje także możliwość przesłania dokumentów pocztą tradycyjną, faksem (**0-61 642 15 99**) lub pocztą elektroniczną (podyplomowe@wsb.net.pl). Wówczas do dokumentów należy dołączyć dowód uiszczenia opłaty rekrutacyjnej.

W przypadku przesyłania dokumentów faksem lub pocztą elektroniczną, oryginalną dokumentację należy przesłać pocztą tradycyjną lub dostarczyć osobiście jeszcze przed rozpoczęciem zajęć.

WYSOKOŚĆ OPŁAT:

Opłata za naukę na studiach podyplomowych obejmuje:

- bezzwrotną opłatę rekrutacyjną w wysokości **50 zł**,
- opłatę czesnego w wysokości **1800 zł za semestr**.

WARUNKI UKOŃCZENIA STUDIÓW:

Warunkiem ukończenia studiów podyplomowych jest:

1. Uzyskanie zaliczeń oraz zdanie egzaminów określonych w planie studiów
2. Pozytywna ocena z pracy dyplomowej
3. Uregulowanie opłat za studia.