Szanowni Państwo,

Mazowiecka Jednostka Wdrażania Programów Unijnych, zwraca się z uprzejmą prośbą o przygotowanie oferty szkolenia dla pracowników z następującego zakresu tematycznego:

**„Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym w pracy urzędnika oraz praca z trudnym klientem”**

**Proponowany program szkolenia:**

**Moduł I Wypalenie zawodowe**

1. **Czym jest wypalenie zawodowe?**

* Podstawowe zagadnienia dotyczące wypalenia zawodowego (definicje, przyczyny, fazy wypalenia).
* Zasoby osobiste a wypalenie zawodowe.
* Stres a wypalenie zawodowe (źródła, objawy, wpływ i rola emocji).
* Konsekwencje wypalenia zawodowego w wymiarze indywidualnym, interpersonalnym oraz organizacyjnym.

1. **Autodiagnoza obecnej sytuacji**

* Czy uczestnik lub uczestniczka jest w grupie ryzyka? (sytuacja w miejscu pracy).
* Poziom dopasowania uczestników do miejsca pracy.
* Próba odpowiedzi na pytanie czy to już wypalenie, czyli objawy wypalenia zawodowego?

1. **Organizacyjne sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu**

* Rola lidera w zapobieganiu wypaleniu zawodowemu pracowników.
* Zarządzanie poprzez wartości.
* *Wellbeing* w organizacji, czyli dbanie o dobrostan pracownika.

1. **Sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu – rozwiązania na poziomie indywidualnym**

* Rozpoznawanie i respektowanie własnych granic.
* Budowanie odporności psychicznej i zdolność radzenia sobie w trudnych sytuacjach.
* Pozytywne nastawienie do pracy.
* Rozpoznawanie czynników, na które mamy i nie mamy wpływu.
* Praca nad poczuciem własnej wartości jako bazą umożliwiającą kontakt z klientem, beneficjentem i przeciwdziałanie poczuciu wypalenia

1. **Sposoby zapobiegania wypaleniu zawodowemu – rozwiązania na poziomie interpersonalnym**

* Budowanie satysfakcjonujących relacji w środowisku pracy.
* Jak stworzyć atmosferę zaufania i wzajemnego wsparcia?
* Radzenie sobie z konfliktami w zespole.

**Moduł II Praca z trudnym klientem**

* 1. **Podstawowe zasady kontaktu z klientem** (np. zasady savoir- vivre, zasady związane z dbaniem o wizerunek własny i wizerunek organizacji – zasady budowania dobrej relacji z klientem).
  2. **Typy klientów i sposoby reagowania na nich** (np.klient indywidulny, grupowy, analityk, kontroler, klient dyrektor/przełożony).
  3. **Typy najczęstszych postaw wywołujących konflikty** (np.postawa roszczeniowa, postawa wycofana, postawa sceptyczna, postawa konfrontacyjna, postawa dominująca, postawa wyniosła, klient, który krzyczy/grozi).
  4. **Sposoby odpierania reakcji klienta, aktywne słuchanie w kontakcie z trudnym klientem**
  5. **Asertywność** (np.odmawianie, przekonywanie, wyrażanie i przyjmowanie opinii).
  6. **Przykładowe techniki związane z inteligencją emocjonalną oraz radzeniem sobie ze stresem.**

**Co nas interesuje w ramach szkolenia:**

1. przygotowanie i przeprowadzenie szkolenia  przez eksperta (praktyka) spełniającego poniższe warunki:

* wykształcenie wyższe kierunkowe, np. psychologiczne, socjologiczne, pedagogiczne
* minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym , tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 20 szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.

Zamawiający zastrzega możliwość spotkania on-line z trenerem przed szkoleniem, w celu omówienia programu szkolenia

1. opracowanie i przygotowanie materiału dydaktycznego dla wszystkich uczestników szkolenia + 1 egzemplarz archiwalny dla Zamawiającego.
2. przygotowania i wręczenia uczestnikom ankiet oceniających szkolenie, przekazania oryginałów ankiet Zamawiającemu.
3. przygotowanie i wręczenie pracownikom dyplomów ukończenia szkolenia (certyfikatów) w formie papierowej oraz przesłanie kopii Zamawiającemu.
4. przygotowanie raportu ewaluacyjnego ze szkolenia dla Zamawiającego.
5. przygotowanie protokołu odbioru w formie papierowej zgodnie z wymaganiami Zamawiającego.
6. możliwość zadawania pytań/kontaktu mailowego z trenerem po szkoleniu przez 30 dni roboczych.
7. Sala szkoleniowa w granicach m.st. Warszawy, ale nie dalej niż 10 km od Dworca Centralnego (licząc od Alei Jerozolimskich 54, 00-024 Warszawa  za pomocą portali umożliwiających pomiar odległości, tj. [www.google.pl](http://www.google.pl), [www.targeo.pl](http://www.targeo.pl) lub podobnych) dostosowana do prowadzenia szkolenia dla zaplanowanej grupy osób, tj.:

* z wyposażeniem (w tym rzutnik multimedialny, laptop, flipchart, ekran, itp.)
* serwis konferencyjny, kawowy, lunch (lunch dwudaniowy podany w sali restauracyjnej- poza salą szkoleniową).
* posiadająca oświetlenie naturalne (okna) oraz sztuczne
* posiadającej klimatyzację i ogrzewanie, nie dopuszcza się klimatyzatorów przenośnych;

**Przy ocenie ofert Zamawiający będzie brał pod uwagę kryteria takie jak:**

1. **cena** **przeprowadzenia szkolenia** (wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób)-**waga 55% (max** **55 pkt);**

W kryterium cena maksymalna liczba punktów może wynosić 55, a liczba punktów przyznana danej ofercie zostanie obliczona według podanego poniżej wzoru i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku.

**C=(Cmin/Cx) x 55**

gdzie :

C- liczba punktów przyznana badanej ofercie

Cmin - najniższa cena spośród ważnych ofert

Cx – cena badanej oferty wyliczona zgodnie ze wskazaniem Zamawiającego, tj. stawka za 1 osobę x liczba osób

1. **Doświadczenie trenera -** minimum 3 -  letnie, udokumentowane doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym , tj. prowadzenie osobiście jako trener w ciągu ostatnich 3 lat przed upływem terminu składania ofert, co najmniej 20 szkoleń z zakresu radzenia sobie ze stresem oraz wypaleniem zawodowym dla co najmniej 10 osobowych grup uczestników.- **waga 45% (max 45 pkt)**

W kryterium doświadczenie trenera maksymalna liczba punktów może wynosić 45, a liczba punktów przyznana danej ofercie zostanie obliczona według podanego poniżej wzoru i zaokrąglona do dwóch miejsc po przecinku:

**D = (Dx/Dmax) x 45**

gdzie:

D – liczba punktów przyznana badanej ofercie

D max – najwyższa liczba punktów przyznana trenerowi spośród ważnych ofert

Dx - liczba punktów przyznana trenerowi wykazanemu w badanej ofercie

**Wykonawca może otrzymać maksymalnie 100 punktów liczonych jako suma punktów przyznanych w kryterium:**

**1) cena przeprowadzenia szkolenia i 2) doświadczenie trenera.**

**Za najwyżej ocenioną zostanie uznana oferta, która uzyskała najwyższą liczbę punktów – sumę punktów przyznanych w kryterium 1) i 2) w oparciu o podane w niniejszym zapytaniu ofertowym kryteria oceny ofert.**

Jeżeli dwie lub więcej ofert uzyska taką samą liczbę punktów Zamawiający za najwyżej ocenioną uzna ofertę, która zawiera najniższą cenę (która uzyskała najwięcej punktów w kryterium 1) cena przeprowadzenia szkolenia.

**Planowana liczba osób: ok. 52 Minimalna liczba uczestników zagwarantowana przez Zamawiającego wynosi 45 osób.**

**Czas trwania szkolenia: 2 grup szkoleniowych x 1 dzień (Program każdego szkolenia powinien obejmować co najmniej 8 godzin szkoleniowych; godzina szkoleniowa = 45 minut), czyli łącznie 2 dni szkoleniowe.**

Termin szkolenia:  **wrzesień/październik 2023r.**

Proszę o przesłanie oferty mailem na adres: **wkrszkolenia@mazowia.eu** do dnia **15 września 2023 r. do godz. 10 z dopiskiem w tytule wiadomości: „Radzenie sobie ze stresem i wypaleniem zawodowym”**

**Proszę o określenie w ofercie jednostkowego kosztu udziału w szkoleniu** (na 1 uczestnika) oraz **łącznego kosztu szkolenia**. Ostateczna kwota wynagrodzenia Wykonawcy będzie zależeć od rzeczywistej liczby uczestników szkolenia, przez co należy rozumieć liczbę uczestników przesłanych mailem w formie listy na 3 dni robocze przed planowanym terminem szkolenia.

Cena powinna obejmować wykonanie wszystkich czynności związanych z realizacją przedmiotu umowy, a w szczególności: wynagrodzenia, koszty użytkowania własnego sprzętu oraz inne opłaty nie wymienione, a które mogą wystąpić przy realizacji przedmiotu umowy, zysk, narzuty, ewentualne upusty, podatki oraz pozostałe składniki cenotwórcze.

Uwaga: z tytułu udzielenia odpowiedzi na zadane w niniejszym dokumencie pytania, Wykonawcy nie przysługuje żadne wynagrodzenie. Przesłanie oferty (wraz z załącznikami) nie jest jednoznaczne z otrzymaniem zamówienia na przeprowadzenie szkolenia. Zamawiający zastrzega sobie prawo do odpowiedzi tylko na wybraną ofertę, do negocjacji warunków oferty, a także rezygnacji z zamówienia bez podania przyczyny.

**Szkolenie jest finansowane w całości ze środków publicznych, stanowi element kształcenia zawodowego.**