

SZKOLENIA ANTYNAPADOWE

WYBRANE ZAGADNIENIA SZKOLENIOWE



MIEJSCE SZKOLENIA

Polska:

- w siedzibie zamawiającego,
- w dowolnym miejscu wskazanym przez zamawiającego,
- w siedzibie Volf Camp - stacjonarna baza szkoleniowo-wypoczynkowa

FORMA SZKOLENIA

- Stacjonarna

CZAS SZKOLENIA

W zależności od wybranego zagadnienia szkoleniowego. Możliwe są indywidualne modyfikacje materiału dopasowane do potrzeb

- 8 h

WIELKOŚĆ GRUPY SZKOLENIOWEJ

Najwyższą efektywność treningu oraz precyzję ćwiczeń scenariuszowych osiągamy przy grupach od 15 do 30 uczestników.



ADRESACI SZKOLENIA

Program został zaprojektowany dla pracowników, którzy stanowią „pierwszą linię” kontaktu w organizacji i są najbardziej narażeni na incydenty:

- **Sektor obsługi klienta:** pracownicy recepcji, punktów usługowych, handlowcy, pracownicy administracji publicznej i urzędów.
- **Sektor finansowy i high-risk:** pracownicy banków, kantorów, kasjerzy, osoby odpowiedzialne za obrót gotówkowy.
- **Piony bezpieczeństwa:** pracownicy ochrony, managerowie ds. bezpieczeństwa, osoby odpowiedzialne za procedury kryzysowe.
- **Kadra zarządzająca:** osoby odpowiedzialne za bezpieczeństwo pracowników i ciągłość działania biznesu.



CELE SZKOLENIOWE

- **Wykrywanie wczesnych sygnałów zagrożenia:** rozpoznawać mowę ciała i symptomy eskalacji agresji, zanim dojdzie do ataku fizycznego.
- **Stosowanie taktycznej komunikacji:** używać technik werbalnych i niewerbalnych do deeskalacji napięcia i „zarządzania” zachowaniem agresora.
- **Działanie według procedur pod presją:** opanować automatyzmy reakcji w przypadku napadu (cichego i głośnego), ataku z użyciem niebezpiecznego narzędzia czy sytuacji zakładniczej.
- **Efektywne alarmowanie:** skutecznie i dyskretnie korzystać z systemów bezpieczeństwa (przyciski napadowe) oraz precyzyjnie komunikować się ze służbami ratunkowymi w warunkach stresu.
- **Udzielanie pomocy przedmedycznej w strefie zagrożenia:** zastosować podstawowe techniki ratujące życie (tamowanie masywnych krwotoków) w pierwszych minutach po incydencie.
- **Zabezpieczanie sytuację po zdarzeniu:** wiedzieć, jak chronić miejsce zdarzenia, współpracować z Policją i zadbać o dobrostan psychiczny zespołu po ustąpieniu bezpośredniego zagrożenia.



ZAGADNIENIA SZKOLENIOWE

Od rozpoznania agresji po stabilizację po incydencie

Program został podzielony na moduły, które kompleksowo przygotowują personel do radzenia sobie z agresją słowną, fizyczną oraz sytuacjami napadowymi w miejscu pracy.

[1] Psychologia agresji i prewencja sytuacyjna

Zamiast suchej teorii, uczyliśmy czytać „mowę ciała” potencjalnego napastnika. Skupiamy się na wczesnym rozpoznawaniu symptomów eskalacji – zmianach tonu głosu, tempie mowy czy specyficznej gestykulacji – zanim dojdzie do ataku fizycznego. Omawiamy też, jak organizacja przestrzeni pracy (aranżacja stanowiska, bariery) może zniechęcić agresora i dać cenne sekundy na reakcję.

[2] Taktyka komunikacji i deeskalacja napięcia

Uczymy, jak słowa i postawa ciała mogą "rozbroić" agresora w pierwszej fazie konfliktu. Trenujemy techniki werbalnego i niewerbalnego obniżania napięcia, zarządzania bezpiecznym dystansem oraz asertywnego stawiania granic bez prowokowania dalszej eskalacji. Kluczowym elementem jest zachowanie "zimnej krwi" i kontrola własnych emocji w kontakcie z osobą pobudzoną.

[3] Procedury reagowania w trakcie napaduj

Wdrażamy konkretne algorytmy postępowania dla różnych typów zagrożeń, takich jak napad „cichy” i „głośny” czy bezpośredni kontakt z uzbrojonym sprawcą. Uczestnicy poznają zasady zachowań chroniących życie i zdrowie: unikanie gwałtownych ruchów, przyjmowanie postawy uległej oraz identyfikację momentu, w którym należy przejść od rozmowy do realizacji procedur alarmowych.

ZAGADNIENIA SZKOLENIOWE

[4] Skuteczne alarmowanie i łączność kryzysowa

Eliminujemy chaos informacyjny w stresie. Uczymy, jak i kiedy bezpiecznie użyć systemów wsparcia (np. dyskretny przycisk napadowy – Panic Button) oraz jak stosować wewnętrzne sygnały kodowe w zespole. Trenujemy precyzyjne przekazywanie informacji służbom ratunkowym (np. metodą 5W), aby pomoc nadeszła szybko i we właściwe miejsce.

[5] Działania po incydencie i pierwsza pomoc

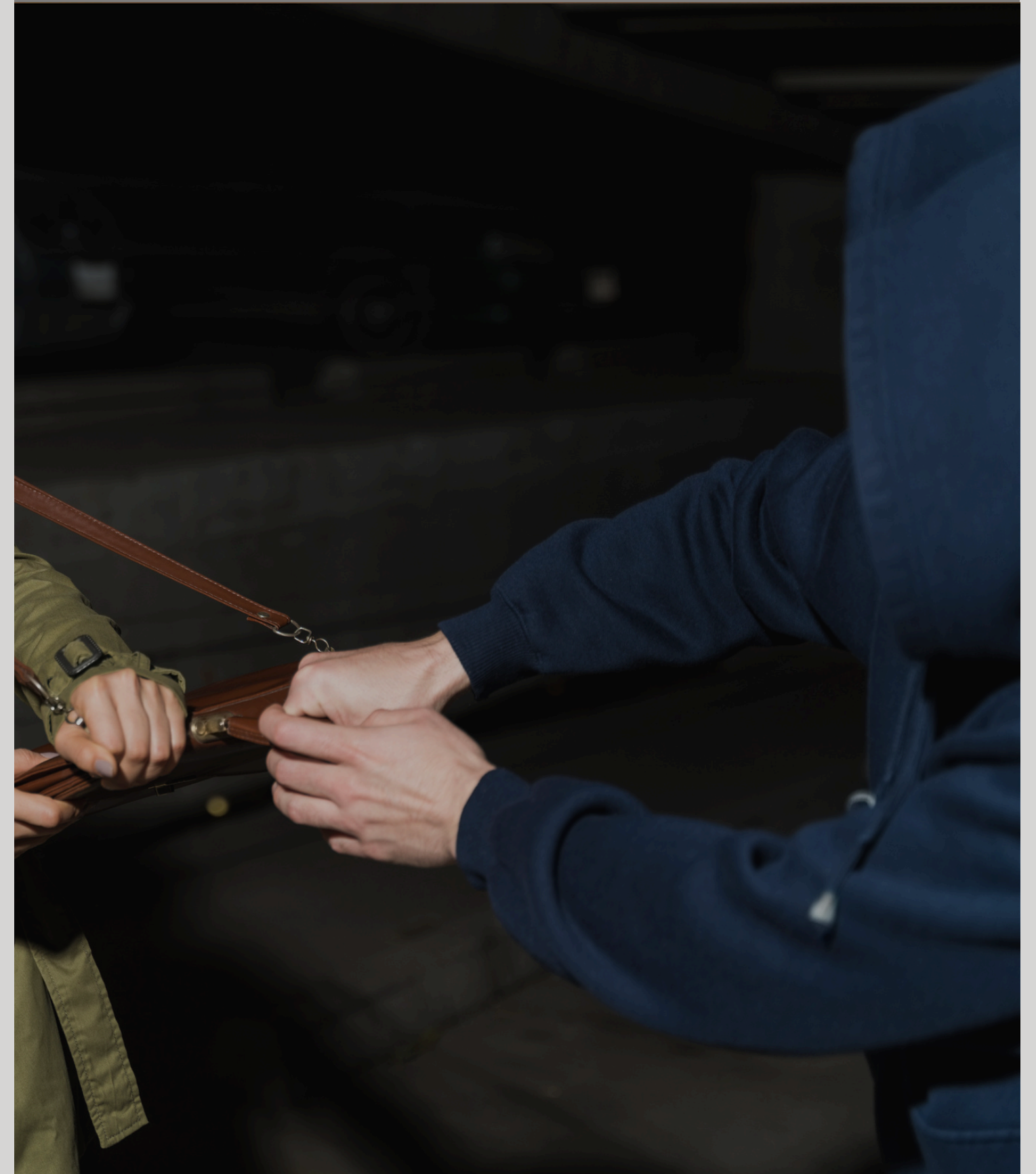
Reakcja nie kończy się wraz z ucieczką sprawcy. Omawiamy kluczowe kroki bezpośrednio po zdarzeniu: zabezpieczenie miejsca i śladów dla Policji, izolację świadków oraz współpracę z ochroną. Moduł obejmuje również podstawy ratownictwa przedmedycznego w strefie zagrożenia (np. tamowanie krwotoków) oraz zasady dbania o dobrostan psychiczny zespołu po ustąpieniu adrenaliny.

[6] Warsztaty symulacyjne – test w warunkach zbliżonych do realnych

Finał szkolenia to przeniesienie wiedzy w działanie. Realizujemy dynamiczne scenariusze napadowe z udziałem instruktorów-pozorantów, w bezpiecznym środowisku szkoleniowym, bez wywoływania zbędnej presji. Pozwala to uczestnikom sprawdzić swoje reakcje, utrwalić właściwe nawyki (pamięć mięśniową) i poddać konstruktywnej analizie podjęte decyzje.

W PIGUŁCE

- **Warsztaty deeskalacji i „werbalne judo”:** to fundament radzenia sobie z agresywnym klientem lub petentem. Uczymy, jak za pomocą tonu głosu, mowy ciała i precyzyjnych komunikatów rozładować napięcie i przejąć kontrolę nad rozmową, zanim sytuacja eskaluje do ataku fizycznego.
- **Oswajanie z zagrożeniem** - pokaz narzędzi: prezentujemy przedmioty, którymi najczęściej posługują się sprawcy napadów (atrapy broni palnej, noże, narzędzia niebezpieczne). Celem nie jest straszenie, lecz „odczarowanie” tych przedmiotów. Wiedza o tym, jak zachowuje się napastnik z takim narzędziem, zmniejsza paraliżujący lęk i pozwala racjonalnie ocenić szanse.
- **Realistyczne symulacje bez zbędnej presji:** w odróżnieniu od szkoleń antyterrorystycznych, tu stawiamy na scenariusze typowe dla obsługi klienta i biura. Ćwiczymy z udziałem pozorantów, ale w bezpiecznej atmosferze, budując pewność siebie w stosowaniu procedur (np. dyskretne użycie przycisku napadowego), a nie traumatyzując uczestników.
- **Praktyczna pierwsza pomoc w strefie zagrożenia:** w przypadku ataku nożownika czy napadu rabunkowego kluczowe są pierwsze minuty. Uczymy prostych, ratujących życie technik tamowania masywnych krwotoków (z użyciem staz taktycznych lub środków improwizowanych), które każdy pracownik może zastosować w oczekiwaniu na służby medyczne.
- **Adaptacja do specyfiki stanowiska pracy:** nie pracujemy na ogólnych schematach. Analizujemy Waszą recepcję, biuro obsługi czy stanowisko kasowe. Doradzamy, jak drobne zmiany w aranżacji przestrzeni (bariery, drogi ucieczki) mogą znacząco utrudnić działanie agresorowi i zwiększyć bezpieczeństwo personelu.



OBOWIĄZKI UCZESTNIKÓW

- przestrzegania przedstawionych zasad bezpieczeństwa,
- przestrzegania dyscypliny oraz obowiązującego w czasie kursu porządku dnia,
- bycie w gotowości do sprawdzenia wiedzy i umiejętności.



VOLFCAMP.COM

KONTAKT

volfcamp.com
volfdefence.com
volfdelta.com
volfevents.com
osrodekvolfcamp.pl

ADRES

Kwaszenina 1 • Ustrzyki Dolne • 38-700 • Polska

EMAIL

office@volfcamp.com
kontakt@volfdefence.com

TELEFON

+48 730 585 868 • +48 695 586 858





ELITARNIE I PROFESJONALNIE

VOLFCAMP.COM

VOLFDEFENCE.COM