



AKADEMIA
ROZWOJU
AGNIESZKA
POPIELARZ

Brak ocen dla tego dostawcy

Zarządzanie zasobami ludzkimi: Profilaktyka Wypalenia Zawodowego i Zarządzanie Stresem w Kontekście Skutecznej Obsługi Interesanta.

Numer usługi 2025/09/26/194326/3036678

📍 Klembów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 14.03.2026 do 15.03.2026

2 720,00 PLN brutto

2 720,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Szkolenie przeznaczone jest dla pracowników instytucji publicznych wykonujących pracę na stanowiskach urzędniczych oraz pomocniczych i obsługi, którzy ze względu na specyfikę zawodu narażeni są na wiele sytuacji stresowych.
Minimalna liczba uczestników	15
Maksymalna liczba uczestników	25
Data zakończenia rekrutacji	13-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Główny cel edukacyjny szkolenia to wyposażenie pracowników w kluczowe strategie zarządzania stresem i profilaktyki wypalenia, które umożliwią im utrzymanie wysokiej efektywności osobistej oraz profesjonalną i skuteczną komunikację, nawet w obliczu wyzwań związanych z obsługą trudnego interesanta.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy będą potrafili m.in.: Zdiagnozować Stres: Świadomie rozpoznawać, analizować i identyfikować czynniki stresogenne i wczesne symptomy wypalenia zawodowego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik po szkoleniu: Zna mechanizmy powstawania stresu i wypalenia zawodowego (Wiedza).	Uczestnik poprawnie rozróżnia stres od wypalenia oraz identyfikuje co najmniej 3 specyficzne stresory pracy urzędnika w teście końcowym.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi dokonać wstępnej autodiagnozy ryzyka wypalenia (Umiejętności).	Uczestnik poprawnie interpretuje wyniki z zastosowanego podczas szkolenia narzędzia do autodiagnozy (np. kwestionariusza) i wskazuje obszary ryzyka.	Test teoretyczny
Uczestnik rozumie konsekwencje niezarządzanego stresu dla zdrowia i efektywności pracy (Kompetencje).	Uczestnik wymienia co najmniej 3 negatywne skutki chronicznego stresu na zdrowie psychiczne i fizyczne.	Test teoretyczny
Uczestnik potrafi planować swoje działania i czas w celu prewencji przeciążenia i efektywnego zarządzania energią zawodową (Umiejętności).	Uczestnik opracowuje schemat priorytetyzacji zadań (np. stosując Macierz Eisenhowera) oraz wymienia co najmniej 3 elementy higieny pracy i cyfrowej w kontekście zarządzania wypaleniem.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Profilaktyka Wypalenia Zawodowego i Zarządzanie Stresem w Kontekście Skutecznej Obsługi Interesanta.

I. Fundamenty Stresu, Emocji i Wypalenia Zawodowego

1. **Stres i Emocje – Podstawy Zrozumienia**
 2. Definicja stresu i przebieg reakcji stresowej.
 3. Przyczyny stresu w pracy (w tym w obsłudze interesanta).
 4. **Emocje a stres** – rola emocji w reakcji na sytuacje trudne.
 5. Rozpoznawanie i **autodiagnoza objawów stresu** i jego wpływu na zdrowie.
 6. **Problematyka Zespołu Wypalenia Zawodowego (ZWZ)**
 7. **Pojęcie, przyczyny i symptomy** wypalenia zawodowego (konsekwencje przewlekłego stresu).
 8. Wczesne sygnały ostrzegawcze i **poziom stresu a zdrowie**.
 9. Strategie **profilaktyki wypalenia zawodowego**.

II. Praktyczne Narzędzia Zarządzania Stresem i Emocjami

1. **Techniki Radzenia Sobie ze Stresem i Emocjami**
 2. **Trening relaksacji i techniki oddechowe** (natychmiastowa redukcja napięcia).
 3. Wprowadzenie do technik **mindfulness** w codziennej pracy.
 4. Techniki **uwalniania negatywnych emocji** i kotwiczenie stanów pozytywnych.
 5. Ćwiczenia redukujące stres i **praca z ciałem**.
 6. **Wzmacnianie Odporności Psychiczej i Regeneracja**
 7. **Metody wzmacniania odporności psychicznej**.
 8. **Efektywna regeneracja** jako podstawa zachowania zdrowia psychofizycznego.
 9. Praktyczne sposoby **radzenia sobie z obciążeniami** w pracy.

III. Skuteczna Obsługa Interesanta i Relacje Międzyludzkie

1. **Efektywna Komunikacja i Empatia w Kontakcie**
 2. **Aktywne słuchanie** i rozpoznawanie potrzeb interesantów.
 3. **Empatia** i jej kluczowa rola w budowaniu dobrego kontaktu i zaufania.
 4. **Zarządzanie stresem i emocjami rozmówcy** (interesanta).
 5. **Asertywność i Trudne Sytuacje**
 6. **Asertywność** jako metoda zwiększenia efektywności własnej i skuteczności w relacjach.
 7. Radzenie sobie z **typami trudnych interesantów**.
 8. Zarządzanie **oczekiwaniami interesantów** i stawianie granic.
 9. **Budowanie Motywacji i Integracja Zespołu**
 10. Budowanie i utrzymanie **wysokiej motywacji zawodowej**.
 11. **Integracja zespołu** – budowanie relacji i zaufania jako bufor przed wypaleniem.

Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.

Czas trwania "godziny szkoleniowej" to 45 minut. Przerwy nie wliczają się do czasu usługi rozwojowej.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 22

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 22 Definicja stresu i przebieg reakcji stresowej.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	09:00	09:45	00:45
2 z 22 Przyczyny stresu w pracy (w tym w obsłudze interesanta).	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	09:45	10:30	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 22 przerwa	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	10:30	10:45	00:15
4 z 22 Emocje a stres - rola emocji w reakcji na sytuacje trudne.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	10:45	11:30	00:45
5 z 22 Rozpoznawanie i autodiagnoza objawów stresu.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	11:30	12:15	00:45
6 z 22 Wpływ stresu na zdrowie.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	12:15	13:00	00:45
7 z 22 Wprowadzenie do wypalenia zawodowego.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	13:00	13:45	00:45
8 z 22 Przerwa	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	14:45	15:00	00:15
9 z 22 Pojęcie, przyczyny i symptomy wypalenia zawodowego (konsekwencje przewlekłego stresu).	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	15:00	15:45	00:45
10 z 22 Wczesne sygnały ostrzegawcze wypalenia zawodowego.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	15:45	16:00	00:15
11 z 22 Przerwa	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	16:00	16:45	00:45
12 z 22 Strategie profilaktyki wypalenia zawodowego.	Agnieszka Popielarz	14-03-2026	16:45	17:15	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 22 Trening relaksacji i techniki oddechowe.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	09:00	09:45	00:45
14 z 22 Przerwa	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	09:00	09:15	00:15
15 z 22 Techniki Mindfulness w pracy.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	09:15	10:00	00:45
16 z 22 Uwalnianie negatywnych emocji. Ćwiczenia redukujące stres.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	10:00	10:45	00:45
17 z 22 Wzmacnianie odporności psychicznej.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	10:45	11:30	00:45
18 z 22 Efektywna komunikacja i aktywne słuchanie.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	11:30	12:15	00:45
19 z 22 Przerwa	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	12:15	13:00	00:45
20 z 22 Empatia i zarządzanie emocjami rozmówcy. Asertywność w kontaktach z interesantem.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	13:00	13:45	00:45
21 z 22 Budowanie motywacji i integracji zespołu. Podsumowanie.	Agnieszka Popielarz	15-03-2026	13:45	14:45	01:00
22 z 22 Walidacja - przeprowadzenie testu teoretycznego.	-	15-03-2026	14:45	15:15	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 720,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 720,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agnieszka Popielarz

Agnieszka Popielarz to doświadczona ekspertka, pedagog z 25-letnim stażem pracy (nauczyciel dyplomowany), certyfikowany coach i trener rozwoju osobistego. Posiada unikalne, interdyscyplinarne kwalifikacje, które wykraczają poza standardowe metody szkoleniowe. Jej specjalistyczną wiedzę potwierdzają liczne certyfikaty, w tym: hipnoterapeuta, Praktyk i Master NLP (Programowania Neurolingwistycznego), Praktyk Theta Healing oraz Konsultant Recall Healing/Totalnej Biologii. To bogate zaplecze teoretyczne i praktyczne pozwala jej na głębokie zrozumienie mechanizmów psychicznych wpływających na efektywność i dobrostan.

Kluczowe Obszary Szkoleniowe

Agnieszka Popielarz posiada wieloletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z zakresu kluczowych kompetencji miękkich i psychologicznych, koncentrując się na:

- Dobrostan Psychiczny i Profilaktyka Wypalenia Zawodowego
- Skuteczne Zarządzanie Emocjami i Stresem
- Efektywna Komunikacja Interpersonalna
- Motywowanie Pracowników i Zespołów
- Rozwiązywanie Konfliktów w Miejscu Pracy
- Organizacja Pracy i Zarządzanie Czasem

Metodyka i Gwarancja Jakości

Dzięki swojemu bogatemu doświadczeniu w edukacji oraz umiejętności indywidualnego i empatycznego podejścia do każdego uczestnika, Pani Agnieszka gwarantuje wysoki poziom merytoryczny i praktyczny prowadzonych warsztatów. Szkolenia prowadzone są w sposób angażujący, łączący najnowszą wiedzę psychologiczną z praktycznymi narzędziami, które można natychmiast wdrożyć w życie zawodowe i osobiste.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów dydaktycznych w formie elektronicznej (PDF), w tym:

- Skróć prezentacji multimedialnych przedstawiający kluczowe zagadnienia omawiane podczas szkolenia;
- Autorskie karty pracy i zestawy ćwiczeń służące utrwaleniu wiedzy oraz rozwijaniu umiejętności praktycznych.

Informacje dodatkowe

Szkolenie trwa 16 godzin dydaktycznych.

Czas trwania "godziny szkoleniowej" to 45 minut. Przerwy nie wliczają się do czasu usługi rozwojowej.

Adres

ul. Trakt Dworski 32
05-205 Klembów
woj. mazowieckie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Agnieszka Popielarz

E-mail akademiarozwoju@onet.pl

Telefon (+48) 600 952 877