



AKADEMIA
ROZWOJU
BIZNESOWEGO
KOMPAS
MAŁGORZATA
BOROWSKA

★★★★★ 4,8 / 5

5 591 ocen

Szkolenie Asertywność w miejscu pracy

Numer usługi 2025/12/01/8826/3184013

📍 Olsztyn / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 21.02.2026 do 21.02.2026

1 125,00 PLN brutto

1 125,00 PLN netto

140,63 PLN brutto/h

140,63 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie "Asertywność w miejscu pracy" skierowane jest do:

1. Rejestratorki medyczne

- Odpowiedzialne za kontakt z pacjentem, umawianie wizyt, obsługę telefoniczną i recepcyjną.
- Potrzebują umiejętności asertywnego wyznaczania granic, radzenia sobie z roszczeniowymi pacjentami i efektywnej komunikacji z zespołem.

1. Higienistki stomatologiczne

- Wykonują zabiegi profilaktyczne i higieniczne, wchodząc w bezpośrednią interakcję z pacjentem.
- Szkolenie pomaga w utrzymaniu spokoju, asertywnym reagowaniu na stres i komunikowaniu potrzeb pacjenta.

1. Lekarze stomatolodzy

- Prowadzą konsultacje i zabiegi wymagające precyzyjnej komunikacji, empatii i kontroli emocji.
- Szkolenie rozwija umiejętność asertywnego zarządzania trudnymi sytuacjami, krytyką pacjenta lub współpracowników oraz obrony przed manipulacją.

Minimalna liczba uczestników

1

Maksymalna liczba uczestników

16

Data zakończenia rekrutacji

20-02-2026

Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo-Rozwojowych SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Szkolenie - Asertywność w miejscu pracy" przygotowuje uczestnika do rozwoju kompetencji asertywności wśród pracowników klinik stomatologicznych, aby skutecznie i profesjonalnie komunikowali się z pacjentami i współpracownikami, radzili sobie w sytuacjach trudnych, konfliktowych i stresujących, umieli wyznaczać własne granice przy zachowaniu szacunku dla innych, budowali pewność siebie w kontaktach zawodowych oraz podnosili jakość obsługi pacjenta.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
stosuje asertywność w swoim życiu zawodowym	wymienia i wyjaśnia prawa asertywności oraz rozumie, kto i kiedy je ustala	Test teoretyczny
	aktywnie słucha i zadaje pytania	Test teoretyczny
	wymienia narzędzi do radzenia sobie z presją i stresem w sposób asertywny	Test teoretyczny
	charakteryzuje model FUO	Test teoretyczny
wyznacza i komunikuje swoje granice w sposób szanujący innych	charakteryzuje techniki komunikowania	Test teoretyczny
	wymienia metody stosowane w trudnej komunikacji	Test teoretyczny
dba o równowagę między swoimi potrzebami a potrzebami innych w relacjach zawodowych	wymienia strategie budowania harmonijnych relacji zawodowych	Test teoretyczny
stosuje odpowiedni styl komunikacji w zależności od sytuacji	charakteryzuje style komunikacji	Test teoretyczny
	identyfikuje różne style komunikacyjne	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

Usługa "Szkolenie - Asertywność w miejscu pracy" przygotowuje uczestnika do rozwoju kompetencji asertywności wśród pracowników klinik stomatologicznych, aby skutecznie i profesjonalnie komunikowali się z pacjentami i współpracownikami, radzili sobie w sytuacjach trudnych, konfliktowych i stresujących, umieli wyznaczać własne granice przy zachowaniu szacunku dla innych, budowali pewność siebie w kontaktach zawodowych oraz podnosili jakość obsługi pacjenta.

Szkolenie "Asertywność w miejscu pracy" skierowane jest do:

1. Rejestratorki medyczne

- Odpowiedzialne za kontakt z pacjentem, umawianie wizyt, obsługę telefoniczną i recepcyjną.
- Potrzebują umiejętności asertywnego wyznaczania granic, radzenia sobie z roszczeniowymi pacjentami i efektywnej komunikacji z zespołem.

1. Higienistki stomatologiczne

- Wykonują zabiegi profilaktyczne i higieniczne, wchodząc w bezpośrednią interakcję z pacjentem.
- Szkolenie pomaga w utrzymaniu spokoju, asertywnym reagowaniu na stres i komunikowaniu potrzeb pacjenta.

1. Lekarze stomatolodzy

- Prowadzą konsultacje i zabiegi wymagające precyzyjnej komunikacji, empatii i kontroli emocji.
- Szkolenie rozwija umiejętność asertywnego zarządzania trudnymi sytuacjami, krytyką pacjenta lub współpracowników oraz obrony przed manipulacją.

Szkolenie będzie się składało z części teoretycznej i części praktycznej z wykorzystaniem następujących metod aktywizacyjnych uczestników:

- mini wykład
- ćwiczenia indywidualne
- case study
- burza mózgów
- praca w grupach

Program szkolenia:

1. Po co mi asertywność w pracy stomatologicznej?

- Prawa asertywności – kto i kiedy je ustala w pracy z pacjentem i zespołem
- Mapa asertywności – autodiagnoza własnych zachowań w kontaktach z pacjentem i współpracownikami

- Agresja, uległość, asertywność – przyczyny i skutki w środowisku kliniki
- Postawa i umiejętności asertywne – praktyczne przykłady dla rejestratorki, higienistki i lekarza
- Prawa osobiste i wyznaczanie granic – jak zachować równowagę między własnymi potrzebami a oczekiwaniami pacjenta i zespołu
- Moja strefa wpływu – świadomość, co mogę kontrolować w trudnych sytuacjach
- Równowaga między Ty i Ja – jak łączyć empatię z zachowaniem własnych granic

2. Asertywność w komunikacji z pacjentem i zespołem

- Różne postrzeganie rzeczywistości – jak rozumieć komunikaty pacjentów i współpracowników
- Style komunikacyjne – jak dostosować swój styl do sytuacji i rozmówcy
- Komunikat „Ja” vs komunikat „Ty” – skuteczna i bezkonfliktowa wymiana informacji
- Konstruktywna informacja zwrotna – Model FUO w pracy z pacjentem i zespołem
- Reakcje na feedback – jak odbierać i przekazywać informacje zwrotne w sposób asertywny

3. Asertywna umiejętność prowadzenia rozmów i rozwiązywania konfliktów

- Typowe sytuacje trudne w gabinecie stomatologicznym – pacjent niezadowolony, konflikt w zespole, presja czasu
- Sposoby wychodzenia z sytuacji trudnych – praktyczne ćwiczenia dla każdej roli
- Asertywna odmowa – jak powiedzieć „nie” bez poczucia winy
- Reakcja na krytykę i aluzje – zachowanie profesjonalizmu i spokoju
- Obrona przed manipulacją i presją – techniki ochrony własnych granic
- Przywracanie równowagi wewnętrznej – szybkie strategie radzenia sobie ze stresem

4. Podsumowanie warsztatu

- Zbiór dobrych praktyk – refleksja nad zastosowaniem nabytych umiejętności w pracy
- Action plan – konkretne kroki, które uczestnik wprowadzi w codziennej praktyce
- Co zmienię w komunikacji i zachowaniu – analiza tego, czego będę robić więcej, czego mniej i co inaczej w kontekście omawianych tematów

5. Test wiedzy

Walidacja usługi odbędzie się 21 lutego 2026 roku w godz. 15:15-15:30 i będzie polegała na przeprowadzeniu pisemnego testu teoretycznego jednokrotnego wyboru (ABC). Test został opracowany przez trenera prowadzącego we współpracy z walidatorem, w oparciu o zamierzone efekty usługi. Testy (w formie papierowej) zostaną rozdane uczestnikom przez trenera prowadzącego usługę.

Wyniki testu będą oceniane przez walidatora zgodnie z kluczem odpowiedzi przygotowanym przez trenera prowadzącego usługę po zakończonej usłudze rozwojowej.

Zostanie zachowana rozdzielność pomiędzy szkoleniem a walidacją usługi.

Informacje dodatkowe:

- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 6

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 1. Po co mi asertywność w pracy stomatologicznej?	Małgorzata Bukowska-Selwon	21-02-2026	09:00	10:30	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 6 2. Asertywność w komunikacji z pacjentem i zespołem	Małgorzata Bukowska-Selwon	21-02-2026	10:30	12:00	01:30
3 z 6 Przerwa	Małgorzata Bukowska-Selwon	21-02-2026	12:00	12:30	00:30
4 z 6 3. Asertywna umiejętność prowadzenia rozmów i rozwiązywania konfliktów	Małgorzata Bukowska-Selwon	21-02-2026	12:30	14:45	02:15
5 z 6 4. Podsumowanie warsztatu	Małgorzata Bukowska-Selwon	21-02-2026	14:45	15:15	00:30
6 z 6 Test wiedzy - walidacja	-	21-02-2026	15:15	15:30	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 125,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 125,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	140,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	140,63 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Małgorzata Bukowska-Selwon



Specjalista z zakresu szkoleń komunikacji społecznej dla biznesu, sprzedaży i marketingu oraz wprowadzania nowych technologii w firmie. Trener specjalizujący się w:

1. Realizacji szkoleń z zakresu budowania różnorodnych relacji biznesowych opartych na biznesie B2B oraz biznesie opartym na wewnętrznej strukturze organizacji i przedsiębiorczości oraz w obszarach transformacji cyfrowej organizacji i wynikającego z tego procesu komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej.
 2. Specjalizacja w budowaniu wewnętrznych motywatorów sprzedawcy jako źródło potencjału niezbędne w procesie sprzedaży.
 3. Dokonywaniu audytu szkoleniowego, które są bazą do procesu ciągłego rozwoju.
 4. Szkoleniach z zakresu komunikacji wewnętrznej jako niezbędnego elementu dla rozwoju organizacji.
 5. Szkolenia z zakresu obsługi klienta w punktach handlowych.
 6. Szkolenia z zakresu zarządzania zespołami rozproszonymi, zarządzania produktem, usługą.
- Trener posiada doświadczenie w szkoleniach o podobnej tematyce - zrealizowanych ponad 120h szkoleniowych w ciągu ostatnich 2 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

- scenariusz szkolenia,
- materiały szkoleniowe (notes, długopis)
- skrypt podsumowujący wiedzę zdobytą na szkoleniu

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych, zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem Bazy i przypisanego ID wsparcia oraz spełnienie wszystkich warunków uczestnictwa w projekcie określonych przez Operatora.

Informacje dodatkowe

- Po szkoleniu uczestnik otrzyma zaświadczenie.
- 1 godzina rozliczeniowa = 45 minut dydaktycznych.
- Szkolenie trwa 8 godzin dydaktycznych.
- Przerwy nie wliczają się do czasu trwania usługi.

Adres

al. Aleja Warszawska 39
10-081 Olsztyn
woj. warmińsko-mazurskie

Best Western Plus Hotel Olsztyn Old Town

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Sandra Kasprowicz

E-mail biuro@akademiakompas.pl

Telefon (+48) 535 296 584