



Rozwój kompetencji psychospołecznych w ZLZ – komunikacja i współpraca w zespołach weterynaryjnych oparta na metodzie Calgary-Cambridge

Numer usługi 2025/12/04/171446/3192117

2 041,80 PLN brutto
1 660,00 PLN netto
127,61 PLN brutto/h
103,75 PLN netto/h

CLINIC INVEST

SPÓŁKA Z

OGRANICZONĄ

ODPOWIEDZIALNOŚĆ

CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Kłodzko / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.03.2026 do 21.03.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Grupa docelowa usługi	Dla zespołów lecznic weterynaryjnych: lekarzy weterynarii, techników, recepcjonistów i właścicieli ZLZ Dla menedżerów szukających sposobu na lepszą współpracę, wyższą efektywność i mniejszą rotację w zespole. Dla osób indywidualnych, które są związane z branżą weterynaryjną.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	7
Data zakończenia rekrutacji	17-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnicy rozwiną umiejętność skutecznej komunikacji interpersonalnej oraz rozwiązywania konfliktów. Będą potrafili wykorzystać w praktyce elementy metody Calgary-Cambridge, a także rozpoznać typ komunikacyjny rozmówcy. Rozwiną umiejętność rozpoznawania swoich emocji oraz regulowania napięcia i reakcji stresowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna strukturę metody Calgary-Cambridge.	Potrafi zastosować techniki aktywnego słuchania i parafrazowania w rozmowie z członkiem zespołu lub klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Umie rozpoznać i nazwać własne objawy stresu oraz zastosować techniki samoregulacji.	W ćwiczeniu indywidualnym identyfikuje własne symptomy przeciążenia oraz dobiera technikę, która może je zniwelować.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Deбата swobodna
Zna podstawowe zasady budowania zaufania i skutecznej komunikacji w zespole.	Potrafi wymienić i opisać przynajmniej 3 techniki budowania zaufania w zespole.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Analiza dowodów i deklaracji

Cel biznesowy

Szkolenie ma na celu podniesienie jakości obsługi klienta poprzez wdrożenie sprawdzonego modelu komunikacji(Calgary-Cambridge), co w dłuższej perspektywie przekłada się na poprawę wyników organizacji: większe zaangażowanie pracowników, niższy poziom rotacji, mniejsze ryzyko wypalenia zawodowego oraz wyższy poziom satysfakcji klientów.

Effekt usługi

Usługa szkoleniowa skutkuje poprawą komunikacji i współpracy w zespole weterynaryjnym, co przekłada się na zwiększenie efektywności pracy, lepszą organizację zadań oraz szybsze i bardziej konstruktywne rozwiązywanie konfliktów. Dzięki rozwinięciu umiejętności dbania o dobrostan psychiczny, pracownicy ZLZ są bardziej odporni na stres i mniej narażeni na wypalenie zawodowe, co zmniejsza absencję i rotację. Ponadto, dzięki wdrożeniu modelu Calgary-Cambridge, jakość kontaktu z klientem wzrasta, co bezpośrednio wpływa na poziom zadowolenia klientów i reputację firmy.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metodą potwierdzającą osiągnięcie efektu usługi będzie praktyczna weryfikacja zdobytych umiejętności i wiedzy uczestników poprzez:

- obserwację zachowań i postaw uczestników podczas ćwiczeń praktycznych, scenek i symulacji – pozwala ocenić, czy uczestnik potrafi zastosować techniki komunikacji, rozwiązywania konfliktów oraz elementy metody Calgary-Cambridge;
- Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie mający na celu sprawdzenie poziomu wiedzy na temat metody Calgary-Cambridge
- analizę indywidualnych planów działania opracowanych przez uczestników w zakresie dbałości o dobrostan i efektywność w pracy – pokazuje stopień refleksji i gotowości do wdrożenia zdobytej wiedzy w praktyce;
- ankietę ewaluacyjną po szkoleniu z pytaniami dotyczącymi poziomu przydatności treści i gotowości do zastosowania ich w miejscu pracy;

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

DZIEŃ 1: ROZWÓJ OSOBISTY I WSPÓŁPRACA W ZESPOLE

- Czym są kompetencje psychospołeczne i dlaczego mają ogromne znaczenie w pracy zespołowej?
- Wspólna praca lekarz–technik–recepcja – rola komunikacji wewnątrz zespołu
- Komunikacja bez przemocy (NVC) i metoda FUKO w praktyce – narzędzie do budowania relacji bez napięć
- Feedback, który buduje: jak dawać i odbierać informacje zwrotne bez obaw i oporu
- Planowanie pracy w lecznicy – wspólne cele, podział zadań i dobra organizacja
- Psychologia relacji – mechanizmy obronne, projekcje, empatia vs. wypalenie
- Radzenie sobie z emocjami – zarządzanie napięciem i stresem
- Budowanie odporności psychicznej – jak się wzmacniać, by nie wypalić się zawodowo

DZIEŃ 2: PRACA Z KLIENTEM z wykorzystaniem metody CALGARY-CAMBRIDGE

- Style komunikacji – poznaj siebie i innych, by lepiej się dogadywać
- Typologia opiekunów – jak rozpoznać potrzeby i emocje klienta (model DISC)
- Jak mówić, by zostać zrozumianym i jak słuchać, by naprawdę usłyszeć
- Metoda Calgary-Cambridge – jak prowadzić konsultację od zbudowania relacji, przez zebranie informacji, po efektywne zakończenie
- Zarządzanie czasem w gabinecie – komunikacja jako narzędzie porządkowania przebiegu wizyty
- Rozmowa o kosztach leczenia – jak robić to z empatią i skutecznością
- Trudne rozmowy: jak prowadzić je z klasą, spokojem i zrozumieniem
- Mój indywidualny plan rozwoju: co dalej? – refleksja, wnioski i inspiracja do działania

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Czym są kompetencje psychospołeczne i ich znaczenie w pracy zespołowej	ANNA MIKŁASZEWICZ	20-03-2026	08:30	09:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 11 Wspólna praca lekarz–technik–recepcja	ANNA MIKŁASZEWICZ	20-03-2026	09:15	10:15	01:00
3 z 11 Komunikacja bez przemocy (NVC), FUKO i feedback	ANNA MIKŁASZEWICZ	20-03-2026	10:15	12:45	02:30
4 z 11 Planowanie pracy w lecznicy – wspólne cele, podział zadań i dobra organizacja	ANNA MIKŁASZEWICZ	20-03-2026	12:45	14:00	01:15
5 z 11 Psychologia relacji, radzenie sobie ze stresem i budowanie odporności psychicznej	ANNA MIKŁASZEWICZ	20-03-2026	14:00	16:45	02:45
6 z 11 Style Komunikacji	ANNA MIKŁASZEWICZ	21-03-2026	09:00	10:30	01:30
7 z 11 Typologia opiekunów	ANNA MIKŁASZEWICZ	21-03-2026	10:30	11:30	01:00
8 z 11 Jak mówić, by zostać zrozumianym i jak słuchać, by naprawdę usłyszeć	ANNA MIKŁASZEWICZ	21-03-2026	11:30	12:15	00:45
9 z 11 Metoda Calgary Cambridge i zarządzanie czasem	ANNA MIKŁASZEWICZ	21-03-2026	12:15	15:30	03:15
10 z 11 Mój indywidualny plan rozwoju: refleksja, wnioski i inspiracja do działania	ANNA MIKŁASZEWICZ	21-03-2026	15:30	16:00	00:30
11 z 11 Walidacja	-	21-03-2026	16:00	16:30	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 041,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 660,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	127,61 PLN
Koszt osobogodziny netto	103,75 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

ANNA MIKŁASZEWICZ

Od początku istnienia Vethink Academy tworzę szkolenia i webinary dedykowane branży weterynaryjnej. Specjalizuję się w tematyce komunikacji, współpracy zespołowej oraz budowania odporności psychicznej w środowisku pracy o wysokim poziomie stresu.

W swojej pracy skupiam się na realnych wyzwaniach codziennej pracy w lecznicach weterynaryjnych – od zarządzania emocjami w kontakcie z trudnym klientem, przez skuteczną komunikację w zespole, po dbanie o równowagę między życiem zawodowym a prywatnym. Prowadzone przeze mnie szkolenia mają charakter praktyczny, angażujący i dopasowany do potrzeb uczestników.

Swoje podejście opieram na idei „Evidence Based Communication”, łącząc wiedzę naukową z doświadczeniem trenerskim i znajomością specyfiki branży weterynaryjnej. W grudniu 2022 roku uczestniczyłam w międzynarodowym programie „Evidence Based Communication” we Florencji, a w latach 2024–2025 ukończyłam studia podyplomowe „Akademia Trenera” na WSB Merito, uzyskując dyplom potwierdzający kompetencje do projektowania i prowadzenia angażujących szkoleń rozwojowych.

W pracy trenerskiej stawiam na autentyczność, uważność i rozwój – zarówno uczestników, jak i własny. Moim celem jest wspieranie specjalistów branży weterynaryjnej w budowaniu kompetencji psychospołecznych, które przekładają się na lepszą komunikację, współpracę i satysfakcję zawodową.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Dla lepszego przyswojenia treści szkolenia, każdy uczestnik otrzyma komplet materiałów w formie elektronicznej. Materiały te umożliwiają utrwalenie wiedzy oraz powrót do kluczowych zagadnień w dowolnym momencie po zakończeniu szkolenia.

Materiały szkoleniowe przygotowane przez Trenera są:

- przejrzyste i uporządkowane,
- opracowane zgodnie ze standardami dostępności WCAG 2.1,
- zgodne z zasadami: postrzegalności, funkcjonalności, zrozumiałości i solidności (kompatybilności), co gwarantuje dostęp do treści również osobom ze szczególnymi potrzebami.

Wymogi frekwencyjne – projekty dofinansowane

Dla uczestników projektu „FUR 3 – Fundusz Usług Rozwojowych”:

Aby ukończyć szkolenie z wynikiem pozytywnym, uczestnik musi uzyskać 100% frekwencji.

Dla uczestników projektu „Kompleksowy program wsparcia firm w okresowych trudnościach”:

Szkolenie uznaje się za ukończone z wynikiem pozytywnym przy udziale w co najmniej 80% zajęć.

Informacja o zwolnieniu z VAT

1.Podstawa prawna zwolnienia z VAT: § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia MF w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług w przypadku dofinansowania powyżej 70% (źródło: Internetowy System Aktów Prawnych Kancelarii Sejmu RP <https://isap.sejm.gov.pl/isap.nsf/DocDetails.xsp?id=WDU20230000955>)

2.Cena usługi dla uczestnika korzystającego z dofinansowania w stopniu powyżej 70% wartości ceny usługi netto jest zwolniona z VAT.

3.Cena usługi dla uczestnika korzystającego z dofinansowania w stopniu poniżej 70% wartości ceny usługi netto nie jest zwolniona z VAT i podlega powiększeniu o obowiązujący podatek VAT w wysokości 23%.

4.Organizator nie odpowiada za interpretacje zapisów Ustawy dotyczącej zwolnień od podatku od towarów i usług, a także wytyczneregulaminu Operatora.

5.Koszty dojazdu oraz noclegu nie jest wliczony w cenę usługi. 6.

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych.

Warunki uczestnictwa

bycie pracownikiem ZLZ,

zatrudnienie na podstawie umowy o pracę (co najmniej 3 miesiące przed rozpoczęciem szkolenia) lub samozatrudnienie.

Informacje dodatkowe

W czas trwania szkolenia wliczone są przerwy kawowe oraz obiadowe

Adres

Kłodzko 26/3

57-300 Kłodzko

woj. dolnośląskie

W siedzibie zamawiającego usługę

Kontakt



Karolina Brodziak

E-mail edu@vethink.eu

Telefon (+48) 787 071 953