



Asertywna komunikacja i stawianie granic w pracy zawodowej – praktyczne procedury rozmowy, profilaktyka przeciążenia i ochrona relacji z klientem

Numer usługi 2026/06/30/53144/3659712

1 050,00 PLN brutto
 1 050,00 PLN netto
 150,00 PLN brutto/h
 150,00 PLN netto/h
 166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

BiS Groups sp. z o.o.

★★★★☆ 4,5 / 5

275 ocen

- 🗉 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 07:00 h
- 📅 19.09.2026 do 19.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do dorosłych osób aktywnych zawodowo, które w pracy kontaktują się z klientami, pacjentami, rodzicami, współpracownikami, przełożonymi, zespołem lub odbiorcami usług i chcą rozwijać praktyczne kompetencje w zakresie asertywnej komunikacji, stawiania granic oraz ochrony własnych zasobów zawodowych.

Adresatami są m.in. pracownicy obsługi klienta, administracji, sprzedaży, edukacji, usług społecznych, zdrowotnych, opiekuńczych, rozwojowych i szkoleniowych, osoby prowadzące działalność usługową lub gabinetową, liderzy zespołów, przedsiębiorcy oraz osoby narażone na przeciążenie komunikacyjne, presję oczekiwań, trudne rozmowy lub trudności w odmawianiu.

Uczestnik nie musi mieć przygotowania psychologicznego ani terapeutycznego. Szkolenie ma charakter edukacyjno-rozwojowy i służy wzmocnieniu praktycznych kompetencji zawodowych.

Usługa dedykowana jest również uczestnikom projektu „Kierunek - Rozwój”.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

18-09-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestnika do stosowania asertywnej komunikacji i stawiania granic w sytuacjach zawodowych. Uczestnik uczy się rozpoznawać sytuacje wymagające reakcji, formułować komunikaty asertywne, odmawiać w sposób rzeczowy, reagować na presję i przekraczanie ustaleń oraz planować działania ograniczające przeciążenie komunikacyjne i stres w pracy z ludźmi.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik usługi charakteryzuje zasady asertywnej komunikacji w środowisku zawodowym.	Uczestnik rozróżnia komunikację asertywną, uległą, agresywną i manipulacyjną. Wskazuje znaczenie granic zawodowych w relacji z klientem, współpracownikiem lub przełożonym. Opisuje różnicę między stawianiem granic a konfliktem interpersonalnym. Wskazuje przykłady sytuacji zawodowych, w których konieczne jest zakomunikowanie ograniczenia, odmowy lub warunku współpracy.	Wywiad ustrukturyzowany
Uczestnik usługi formułuje asertywne komunikaty w sytuacjach zawodowych.	Uczestnik tworzy komunikat oparty na faktach, potrzebie lub zasadzie organizacyjnej oraz jasno sformułowanym oczekiwaniu. Formułuje odmowę bez nadmiernego usprawiedliwiania się i bez naruszania godności rozmówcy. Stosuje język rzeczowy, neutralny i profesjonalny. Dopasowuje komunikat do sytuacji: klient naciska na dodatkową usługę, współpracownik przerzuca zadanie, przełożony oczekuje realizacji zadania poza ustalonym zakresem, odbiorca usługi przekracza granice kontaktu.	Wywiad ustrukturyzowany
Uczestnik usługi stosuje procedurę stawiania granicy w rozmowie zawodowej.	Uczestnik rozpoznaje moment przekroczenia granicy zawodowej. Wybiera adekwatny poziom reakcji: informacja, przypomnienie zasad, odmowa, postawienie warunku, przekierowanie rozmowy lub zakończenie kontaktu. Formułuje komunikat granicy w sposób konkretny i możliwy do zastosowania w pracy. Wskazuje konsekwencje braku granic dla jakości pracy, relacji zawodowych i ryzyka przeciążenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik usługi planuje działania ograniczające przeciążenie komunikacyjne i stres zawodowy.</p> <p>Uczestnik usługi stosuje zasady profesjonalnej i odpowiedzialnej komunikacji w sytuacji napięcia interpersonalnego.</p>	<p>Uczestnik wskazuje sytuacje zawodowe zwiększające ryzyko przeciążenia. Dobiera działania profilaktyczne, takie jak jasne ustalenia, komunikaty organizacyjne, limity dostępności, zasady kontaktu, przerwy regeneracyjne, porządkowanie zakresu odpowiedzialności i komunikowanie priorytetów. Opracowuje własny plan wdrożenia minimum trzech zasad chroniących granice zawodowe w codziennej pracy.</p> <p>Uczestnik utrzymuje komunikację opartą na szacunku, konkretach i granicach roli zawodowej. Reaguje na presję, krytykę lub niezadowolenie rozmówcy bez eskalowania konfliktu. Oddziela treść sprawy od oceny osoby. Przyjmuje informację zwrotną oraz formułuje odpowiedź w sposób zgodny z zasadami profesjonalnej relacji zawodowej.</p>	<p>Analiza dowodów i deklaracji</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł 1. Asertywność w pracy zawodowej: granice roli, komunikacja i odpowiedzialność (2 godz.)

- Czym jest asertywność w ujęciu zawodowym: odwaga komunikacyjna, odpowiedzialność za słowa, szacunek do siebie i rozmówcy.
- Różnice pomiędzy postawą asertywną, uległą, agresywną i manipulacyjną.
- Granice zawodowe jako element organizacji pracy, jakości usług i profilaktyki przeciążenia.
- Typowe sytuacje przekroczenia granic: nadmierne oczekiwania klienta, presja czasu, przerzucanie odpowiedzialności, kontakt poza ustalonymi kanałami, nadmiar prośb i trudność w odmawianiu.
- Konsekwencje braku granic: chaos organizacyjny, narastające napięcie, przeciążenie, konflikty, obniżenie jakości pracy.

Formy pracy: miniwykład, dyskusja moderowana, analiza przykładów zawodowych, ćwiczenie rozpoznawania stylów komunikacji.

Moduł 2. Procedury stawiania granic: odmowa, komunikat asertywny i rozmowa w sytuacji nacisku (2 godz.)

- Struktura komunikatu asertywnego: fakt, granica, uzasadnienie zawodowe, oczekiwanie, alternatywa lub konsekwencja organizacyjna.
- Jak odmawiać bez nadmiernego tłumaczenia się.
- Jak reagować, kiedy rozmówca naciska, ignoruje ustalenia lub próbuje wzbudzać poczucie winy.
- Komunikowanie granic wobec klienta, współpracownika, przełożonego i członka zespołu.
- Praca na przykładach: „nie mogę przyjąć dodatkowego zadania w tym terminie”, „nie odpowiadam na wiadomości poza godzinami pracy”, „potrzebuję doprecyzowania zakresu zadania”, „ta forma kontaktu przekracza ustalone zasady współpracy”.
- Zasady profesjonalnego domykania rozmowy, kiedy granica nie jest respektowana.

Formy pracy: ćwiczenia w parach lub małych grupach, symulacje rozmów, redagowanie komunikatów, informacja zwrotna od prowadzącego.

Moduł 3. Profilaktyka przeciążenia i wdrożenie granic w codziennej pracy (1,5 godz.)

- Granice czasu, odpowiedzialności, dostępności, kontaktu i zakresu zadań.
- Jak tworzyć jasne zasady współpracy z klientem lub zespołem.
- Sygnały przeciążenia komunikacyjnego i organizacyjnego.
- Praktyczne sposoby ograniczania presji: priorytetyzacja, komunikaty organizacyjne, jasne ramy kontaktu, praca na ustaleniach, odrzucanie odpowiedzi, przekierowanie rozmowy, zamykanie pętli komunikacyjnych.
- Proste techniki samoregulacji możliwe do zastosowania w pracy: pauza przed odpowiedzią, oddech regulacyjny, krótkie zatrzymanie reakcji automatycznej, przygotowanie komunikatu przed trudną rozmową.
- Indywidualny plan wdrożenia: trzy granice, które uczestnik może wprowadzić w swojej pracy w ciągu najbliższych 14 dni.

Formy pracy: praca z kartą wdrożenia, analiza przypadków, ćwiczenia komunikacyjne, konsultacja grupowa.

Walidacja efektów uczenia się (20 min)

Test wiedzy obejmujący podstawowe pojęcia i zasady asertywnej komunikacji oraz zadanie praktyczne polegające na opracowaniu komunikatu asertywnego i krótkiego planu wdrożenia granic zawodowych w wybranej sytuacji zawodowej.

Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona przez osobę wskazaną w Karcie Usługi jako osoba walidująca, odrębną od osoby prowadzącej proces szkoleniowy. Wynik walidacji zostanie odnotowany w dokumentacji usługi. Walidacja jest wskazana i widoczna po zalogowaniu.

Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych. Jedna godzina wynosi 60 minut. Około 35% czasu usługi przeznaczony jest na część teoretyczną, a około 65% na część praktyczną i warsztatową. Przerwy nie wliczają się do liczby godzin dydaktycznych. Podczas pracy warsztatowej liczba osób w grupie roboczej nie przekracza 4. Jedna osoba korzysta z jednego urządzenia.

Usługa rozwojowa nie jest świadczona przez podmiot pełniący funkcję Operatora lub Partnera Operatora w danym projekcie PSF lub w którymkolwiek Regionalnym Programie lub FERS albo przez podmiot powiązany z Operatorem lub Partnerem kapitałowo lub osobowo.

Usługa szkoleniowa jest zwolniona z podatku VAT zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w zakresie usług kształcenia zawodowego finansowanych w odpowiedniej części ze środków publicznych.

Informacja dla uczestników korzystających z dofinansowania:

- obecność na zajęciach wymagana jest na poziomie co najmniej 80% czasu trwania szkolenia,
- obecność potwierdzana jest w formie raportów logowania lub list obecności,
- Usługodawca nie ma wpływu na wysokość wkładu własnego ani na liczbę bonów przyznanych uczestnikowi; kwestie te należą do właściwego Operatora,
- decyzję o uczestnictwie w szkoleniu uczestnik podejmuje po zapoznaniu się z umową zawartą z Operatorem

Osoby finansujące szkolenie z wykorzystaniem bonów szkoleniowych zobowiązane są do przekazania wszystkich danych niezbędnych do rezerwacji bonów najpóźniej na 72 godziny przed rozpoczęciem usługi.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanego narzędzia.

Usługa realizowana jest poza godzinami pracy i podejmowana z własnej inicjatywy.

Usługa jest otwarta dla uczestników z całej Polski. Istnieje możliwość opublikowania usługi zamkniętej na potrzeby jednego Operatora lub jednego przedsiębiorcy pod warunkiem zakontraktowania grupy 10-osobowej.

Szkolenia zamknięte dla Twojej organizacji

Jeśli zależy Ci na szkoleniu z naszej oferty lub innym, które możemy dla Ciebie zorganizować w odpowiedzi na zgłoszone potrzeby, możemy zorganizować je w formie zamkniętej - wyłącznie dla Twoich pracowników/Twojego zespołu. Napisz do nas, a skontaktujemy się, aby ustalić szczegóły i dostosować program do Twoich oczekiwań.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 6

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 6 Asertywność w pracy zawodowej: granice roli, komunikacja i odpowiedzialność	Zajęcia	Marzena Daniluk	19-09-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 6 -	Przerwa	-	19-09-2026	11:00	11:30	00:30
3 z 6 Procedury stawiania granic: odmowa, komunikat asertywny i rozmowa w sytuacji nacisku	Zajęcia	Marzena Daniluk	19-09-2026	11:30	13:30	02:00
4 z 6 -	Przerwa	-	19-09-2026	13:30	14:00	00:30
5 z 6 Profilaktyka przeciążenia i wdrożenie granic w codziennej pracy	Zajęcia	Marzena Daniluk	19-09-2026	14:00	15:40	01:40
6 z 6 -	Walidacja	-	19-09-2026	15:40	16:00	00:20

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	07:00
w tym suma godzin zajęć	05:40
w tym suma godzin walidacji	00:20
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	08:00

Cennik

Cennik

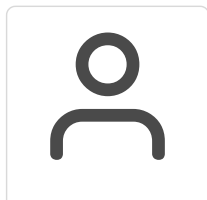
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 050,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 050,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	07:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marzena Daniluk

Właścicielka gabinetu wspierającego rozwój osobisty oraz rozwój kompetencji wykorzystywanych w życiu zawodowym. Prowadzi działania edukacyjne i szkoleniowe z zakresu profilaktyki stresu, przeciwdziałania przeciążeniu zawodowemu, komunikacji interpersonalnej, higieny emocjonalnej

oraz ochrony granic.

W pracy szkoleniowej koncentruje się na praktycznych rozwiązaniach, które uczestnicy mogą wykorzystywać w codziennych sytuacjach zawodowych, szczególnie w pracy z ludźmi, w kontaktach z klientem, w zespołach oraz w rolach wymagających wysokiego poziomu zaangażowania emocjonalnego. Wykorzystuje elementy komunikacji interpersonalnej, technik relaksacyjnych, ćwiczeń oddechowych i uważności jako narzędzia wspierające samoregulację, koncentrację oraz świadome zarządzanie własnymi zasobami.

Doświadczenie osoby prowadzącej zachowuje ciągłość w ostatnich 5 lat. Zachowuje ciągłość na termin walidacji szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, obejmujące:

- skrypt szkoleniowy w formacie PDF,
- kartę procedury asertywnego komunikatu,
- przykłady komunikatów odmowy i stawiania granic,
- arkusz analizy sytuacji zawodowej,
- kartę indywidualnego planu wdrożenia granic zawodowych,
- zestaw pytań kontrolnych do autorefleksji po szkoleniu.

Materiały mają charakter edukacyjny i służą utrwaleniu treści szkoleniowych oraz wdrożeniu poznanych narzędzi komunikacyjnych w praktyce zawodowej.

Metody dydaktyczne

Szkolenie prowadzone jest metodami aktywizującymi, dostosowanymi do formy zdalnej w czasie rzeczywistym.

Wykorzystywane metody:

- miniwykład z prezentacją,
- analiza przypadków zawodowych,
- ćwiczenia indywidualne, w parach lub małych grupach,
- symulacje rozmów,
- praca na przykładach komunikatów,
- redagowanie własnych wypowiedzi asertywnych,
- dyskusja moderowana,
- informacja zwrotna,
- test wiedzy,
- zadanie praktyczne,
- praca z kartą wdrożenia.

Po zakończeniu szkolenia uczestnicy otrzymują:

- zaświadczenie o ukończeniu usługi rozwojowej niezbędne do rozliczenia usługi z Operatorem,
- certyfikat ukończenia usługi rozwojowej.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem pełnego skorzystania z warsztatowego charakteru usługi jest gotowość do aktywnego udziału w ćwiczeniach, analizie przypadków i pracy z materiałem diagnostycznym. Szkolenie obejmuje ćwiczenia komunikacyjne, analizę przypadków, pracę w parach lub małych grupach oraz symulacje rozmów zawodowych, dlatego grupa powinna umożliwiać aktywny udział uczestników i otrzymanie informacji zwrotnej.

Uczestnik nie musi posiadać wcześniejszego przygotowania psychologicznego ani terapeutycznego. Szkolenie ma charakter edukacyjny i rozwojowy, a jego celem jest rozwój praktycznych kompetencji zawodowych.

Na szkolenie może zapisać się tylko osoba posiadająca ID wsparcia czyli numer umowy o dofinansowanie zawartej z operatorem środków publicznych. Poniżej link do operatorów:

<https://serwis-uslugirozwojowe.parp.gov.pl/component/site/site/dofinansowania-bur/#programy-krajowe>

Informacje dodatkowe

Szkolenie ma charakter edukacyjny, rozwojowy i kompetencyjny. Nie jest usługą medyczną, psychologiczną, psychoterapeutyczną ani diagnostyczną. Program nie obejmuje diagnozowania wypalenia zawodowego, leczenia, ustalania przyczyn chorób, pracy z traumą, oddziaływań energetycznych, oczyszczania energetycznego, regresingu, biorezonansu, psychobiologii, totalnej biologii ani innych metod alternatywnych.

Zakres szkolenia obejmuje rozwój kompetencji w obszarze profilaktyki przeciążenia zawodowego, zarządzania własnymi zasobami, komunikowania granic odpowiedzialności, organizowania dostępności, asertywnej komunikacji liderkiej i budowania dobrostanu w pracy zawodowej.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek – Rozwój” (zgodnie z zapisami Umowy ramowej).

Warunki techniczne

Link do zajęć dla grupy pozostaje stały. Zajęcia odbywają się pod jednym linkiem, z ręczną moderacją uczestników i weryfikacją obecności osób uprawnionych do udziału.

(Usługodawca wysłał link do zajęć - wskazano go również w kodach dostępu w karcie usługi - **Uczestnik zobowiązany jest do wysłania linku do swojego Operatora!**)

Nie ma potrzeby ściągania oprogramowania. Wystarczy w dniu i godzinie szkolenia wejść w link, żeby zostać przekierowanym do pokoju, gdzie czeka Trener i odbywa się szkolenie).

Uczestnik powinien posiadać:

- komputer lub laptop z dostępem do Internetu;
- kamerę internetową;
- mikrofon i głośniki lub słuchawki z mikrofonem;
- aktualną przeglądarkę internetową;
- stabilne łącze internetowe umożliwiające udział w spotkaniu audio-wideo i pracę w platformie;
- dostęp do poczty elektronicznej.

Uczestnikom rekomenduje się logowanie z komputera stacjonarnego lub laptopa. Logowanie z urządzeń mobilnych może powodować rozłączenie lub automatyczne wylogowanie z systemu, co zakłóca udział w zajęciach. Usługodawca nie ponosi odpowiedzialności za trudności techniczne wynikające z parametrów urządzenia uczestnika, jego indywidualnych ustawień, trybu oszczędzania energii, jakości lokalnego łącza internetowego albo ograniczeń po stronie dostawcy Internetu.

Prowadzący podąża za potrzebami grupy, uwzględniając jej dynamikę i przebieg procesu uczenia się. Trener realizuje program szkolenia oraz dba o aktywny współudział uczestników w zajęciach. W czasie trwania zajęć nie świadczy indywidualnego wsparcia technicznego w zakresie problemów sprzętowych, systemowych lub związanych z łączem internetowym po stronie uczestników.

Pokój szkoleniowy zamykany jest 15 minut po rozpoczęciu zajęć. Uczestnik ponosi odpowiedzialność za terminowe dołączenie do usługi i za zachowanie warunków technicznych umożliwiających udział w zajęciach.

Link do zajęć może być wspólny dla całej grupy. Zajęcia odbywają się z ręczną moderacją uczestników i weryfikacją obecności osób uprawnionych do udziału.

Podstawą do rozliczenia usługi jest wygenerowanie z systemu raportu umożliwiającego identyfikację wszystkich uczestników oraz zastosowanie narzędzia. Raporty obecności generowane są po każdym zajęciu.

Kontakt



Beata Czogalla

E-mail beczogalla@gmail.com

Telefon (+48) 502 162 365