



## Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie.

Numer usługi 2024/07/25/47040/2236166

3 013,50 PLN brutto

2 450,00 PLN netto

188,34 PLN brutto/h

153,13 PLN netto/h

ACTIVEMED  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZALNOŚ  
CIĄ



📍 Opole / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.12.2024 do 21.12.2024

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Sposób dofinansowania

wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie "Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem" jest przeznaczone dla pracowników służby zdrowia, takich jak lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni, rejestratorzy medyczne, pracownicy administracyjni, fizjoterapeuci oraz specjaliści medyczni. Szczególnie skierowane jest do osób pracujących w przychodniach, szpitalach, klinikach specjalistycznych oraz domach opieki, gdzie kontakt z pacjentami i ich rodzinami jest kluczowy.

Kurs jest także idealny dla menedżerów placówek medycznych i kierowników zespołów, którzy chcą wspierać swoich pracowników w rozwijaniu umiejętności asertywnej komunikacji. Szkolenie uczy skutecznych technik radzenia sobie z trudnymi pacjentami, wyrażania potrzeb i granic oraz budowania lepszych relacji. Uczestnicy poprawią jakość komunikacji z pacjentami, co przyczyni się do większej satysfakcji pacjentów i redukcji stresu zawodowego, wspierając rozwój indywidualny i zespołowy.

### Minimalna liczba uczestników

6

### Maksymalna liczba uczestników

15

### Data zakończenia rekrutacji

19-12-2024

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych oraz skutecznego komunikowania swoich potrzeb i oczekiwań w kontaktach z trudnymi pacjentami. Dzięki zdobytym umiejętnościom asertywności, uczestnicy będą potrafili utrzymać spokój i profesjonalizm, jednocześnie rozwiązując problemy i budując pozytywne relacje z pacjentami.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach z pacjentami.	Wykorzystuje techniki asertywnej komunikacji w codziennej pracy.	Test teoretyczny
	Rozróżnia style zachowania tj.: asertywność, agresja i uległość w interakcjach z pacjentami.	Test teoretyczny
	Analizuje zachowania pacjentów, aby lepiej reagować na ich potrzeby.	Test teoretyczny
	Identyfikuje własne emocje i stosuje techniki zarządzania stresem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Eliminuje bariery komunikacyjne poprzez aktywne słuchanie i empatię.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Definiuje kluczowe elementy asertywnej komunikacji.	Test teoretyczny
	Wzmacnia swoje umiejętności odmawiania w sposób uprzejmy i stanowczy.	Obserwacja w warunkach symulowanych

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

## Warunki uznania kompetencji

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

Tak, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

## Program

Program szkolenia

Program ramowy szkolenia odpowiada na potrzeby uczestników związane z utrzymaniem i wzmocnieniem wiedzy w obszarze asertywnej komunikacji z pacjentami, zwłaszcza w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Przekazuje praktyczne narzędzia i strategie, które pomagają uczestnikom skutecznie radzić sobie z różnymi typami pacjentów, wyrażać swoje opinie i potrzeby w sposób zdecydowany, jednocześnie utrzymując poziom profesjonalizmu i budując pozytywne relacje z pacjentami. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

\* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

### 1. Rejestracja uczestników i wprowadzenie

- Powitanie uczestników.
- Krótka prezentacja prowadzącego.
- Cel i oczekiwania szkolenia.

### 2. Asertywność. Definicja i znaczenie.

- Wyjaśnienie pojęcia asertywności.
- Różnice między asertywnością, agresją i uległością.
- Znaczenie asertywności w komunikacji z klientem.

### 3. Elementy asertywności.

- Wyrażanie uczuć i potrzeb.
- Umiejętność odmawiania.
- Akceptacja siebie i innych.

### 4. Techniki asertywnej komunikacji

- Technika otwartych drzwi, zdarta płyta ...
- Aktywne słuchanie w asertywnej komunikacji.
- Wyrażanie zgody i niezgody w sposób asertywny.

### 5. Ćwiczenia Praktyczne

- Role-play sytuacji z trudnym klientem.
- Feedback i analiza.

### 6. Zarządzanie Emocjami w Komunikacji z Klientem

- Rozpoznawanie własnych emocji.
- Techniki zarządzania stresem.
- Asertywność a empatia.

### 7. Komunikacja Niewerbalna w Asertywnej Postawie

- Postawa ciała i gesty w asertywnej komunikacji.
- Kontakt wzrokowy i jego znaczenie.

### 8. Skuteczne Zakończenie Rozmowy z Klientem

- Podsumowanie kluczowych punktów rozmowy.
- Techniki zamykania rozmowy asertywnie.

## 9. Podsumowanie, Dyskusja i Rozdanie Certyfikatów

- Omówienie głównych tematów szkolenia.
- Otwarta dyskusja i pytania uczestników.
- Walidacja efektów uczenia się.
- Wręczenie certyfikatów uczestnictwa.

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 14

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	20-12-2024	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	14:45	15:00	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 14 Moduł IV - walidacja efektów uczenia się	Edyta Budzińska-Musiał	21-12-2024	15:00	16:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 013,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,34 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,13 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Edyta Budzińska-Musiał

Doświadczona trenerka, specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji miękkich. Jej pasją jest wspieranie innych w osiąganiu sukcesu zawodowego i osobistego. Prowadzi zajęcia na Uniwersytecie Dolnośląskim DSW, gdzie przekazuje studentom wiedzę na temat budowania efektywności zespołów, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS, posiada wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego zarządzania firmą oraz prowadzenia szkoleń z zakresu symulacji biznesowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, firmie consultingowo-szkoleniowej, gdzie kieruje strategicznym rozwojem, planowaniem i wdrażaniem innowacyjnych programów szkoleniowych oraz edukacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług oraz pracy z trudnymi klientami, co umożliwiło jej zdobycie umiejętności w obszarze jakości obsługi oraz radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego w BNI Polska, gdzie wspierała grupy lokalnych przedsiębiorców w realizacji celów biznesowych. Przez lata przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menadżerskiej, dostarczając wiedzę z zakresu kompetencji miękkich. Z wykształcenia specjalistka ds. zarządzania zasobami ludzkimi, coach i mentor, gotowa dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, aby wspierać innych w osiągnięciu ich celów zawodowych i osobistych.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, indywidualne długopisy, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

## Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób.

## Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe \* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 508643155 lub 71 877 75 25  
justyna.wania@activemed.pl

## Adres

Opole

Opole

woj. opolskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Budzińska-Musiał**

**E-mail** kontakt@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416