



Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie.

Numer usługi 2024/07/25/47040/2236408

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



📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 03.01.2025 do 04.01.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<p>Szkolenie "Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem" jest przeznaczone dla pracowników służby zdrowia, takich jak lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni, rejestratorki 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.</p> <p>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.</p>
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	02-01-2025
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
	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
Kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach z pacjentami.	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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie 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	03-01-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	10:00	10:15	00:15
3 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	10:15	12:15	02:00
4 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	12:15	12:45	00:30
5 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	12:45	14:45	02:00
6 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	14:45	15:00	00:15
7 z 14 Moduł IV	Edyta Budzińska-Musiał	03-01-2025	15:00	16:00	01:00
8 z 14 Moduł I	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	10:00	10:15	00:15
10 z 14 Moduł II	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	10:15	12:15	02:00
11 z 14 Przerwa obiadowa	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	12:15	12:45	00:30
12 z 14 Moduł III	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	12:45	14:45	02:00
13 z 14 Przerwa kawowa	Edyta Budzińska-Musiał	04-01-2025	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	04-01-2025	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

Katowice

Katowice

woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Budzińska-Musiał

E-mail kontakt@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416