



LIFEPASS spółka z ograniczoną odpowiedzialnością



Asertywność i komunikacja: budowanie relacji z pacjentem.

Numer usługi 2024/09/16/164038/2311038

📍 Osiny / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 21 h

📅 28.11.2024 do 29.11.2024

2 500,00 PLN brutto

2 500,00 PLN netto

119,05 PLN brutto/h

119,05 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

Grupa docelowa usługi

- **Fizjoterapeuci**, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i skuteczniej budować relacje z pacjentami.
- **Pracownicy ochrony zdrowia** (lekarze, pielęgniarki, terapeuci), którzy mają bezpośredni kontakt z pacjentami i pragną rozwijać asertywność w codziennych interakcjach.
- **Osoby pracujące w branży rehabilitacyjnej** oraz opieki medycznej, które chcą podnieść poziom satysfakcji pacjentów poprzez lepszą komunikację.
- **Studenci kierunków medycznych**, którzy przygotowują się do pracy z pacjentami i chcą rozwijać umiejętności interpersonalne.

Szkolenie jest skierowane zarówno do osób z doświadczeniem w pracy z pacjentami, jak i tych, które dopiero zaczynają swoją karierę w opiece zdrowotnej.

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

27-11-2024

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

21

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój umiejętności asertywnej komunikacji, co pozwala na jasne i szanujące wyrażanie własnych potrzeb oraz budowanie silniejszych relacji z pacjentami. Uczestnicy nauczą się aktywnego słuchania, rozwiązywania konfliktów i radzenia sobie w trudnych rozmowach.

Szkolenie ma na celu poprawę jakości opieki nad pacjentem oraz zwiększenie pewności siebie w komunikacji zawodowej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Poprawa umiejętności komunikacji z pacjentem.	Uczestnik skutecznie stosuje techniki aktywnego słuchania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozwijanie asertywności w kontakcie z pacjentem.	Uczestnik rozpoznaje momenty, w których należy być asertywnym. Potrafi zareagować na trudne sytuacje bez utraty profesjonalizmu.	Analiza dowodów i deklaracji
Budowanie relacji opartych na zaufaniu z pacjentem.	Uczestnik nawiązuje kontakt wzrokowy, stosuje odpowiedni ton głosu. Jest w stanie stworzyć komfortową atmosferę podczas rozmów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność rozwiązywania konfliktów.	Uczestnik identyfikuje przyczyny konfliktu i proponuje rozwiązania. Posiada umiejętność radzenia sobie z emocjami pacjenta.	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

Dzień 1

1. Wprowadzenie do szkolenia

- Powitanie uczestników i omówienie celu szkolenia.
- Znaczenie komunikacji w środowisku medycznym.

2. Teoria asertywności

- Definicja asertywności.
- Różnice między asertywnością, agresją, uległością i manipulacją.
- Kluczowe zasady asertywności.

3. Komunikacja werbalna i niewerbalna

- Treści i słowa, które budują i niszczą relacje.
- Gesty, mimika i postawa – znaczenie komunikacji niewerbalnej w relacjach z pacjentami i współpracownikami.

4. Asertywna komunikacja w praktyce

- Techniki komunikacji asertywnej: "JA" komunikat, aktywne słuchanie.
- Ćwiczenia w grupach: Wyrażanie własnych potrzeb i opinii, tworzenie "JA" komunikatów.

5. Aktywne słuchanie i formułowanie treści

- Techniki aktywnego słuchania.
- Jak mówić, żeby inni chcieli słuchać? Struktura i jasność przekazu.

6. Emocje w komunikacji

- Zarządzanie emocjami w trakcie rozmowy.
- Znaczenie uczuć w budowaniu relacji z pacjentami i współpracownikami.

7. Komunikacja w trudnych sytuacjach

- Strategie radzenia sobie w konfliktach, kryzysach i negocjacjach.
- Symulacje scenariuszy zawodowych: Asertywna komunikacja z pacjentami i współpracownikami.

Dzień 2

1. Komunikacja w zespole medycznym

- Znaczenie współpracy i komunikacji w zespole.
- Techniki rozwiązywania konfliktów w zespole wielodyscyplinarnym.

2. Komunikacja z pacjentem i jego rodziną

- Budowanie zaufania i współpracy.
- Jak przekazywać trudne informacje oraz radzić sobie z emocjami i reakcjami.

3. Argumentacja i negocjacje

- Techniki skutecznego przekonywania i negocjowania.
- Praktyczne ćwiczenia z konstruktywnej argumentacji.

4. Etyka i profesjonalizm w komunikacji medycznej

- Standardy etyczne i ochrona prywatności pacjenta.
- Komunikacja w sytuacjach kryzysowych.

5. Nowoczesne narzędzia komunikacji

- Wykorzystanie technologii w komunikacji z pacjentami – telemedycyna i e-komunikacja.

6. Symulacje i analiza przypadków

- Studia przypadków z praktyki medycznej.
- Ćwiczenia praktyczne: Symulacje rozmów z pacjentami, współpracownikami i rodzinami pacjentów.

7. Indywidualne plany rozwoju umiejętności komunikacyjnych

- Identyfikacja obszarów do rozwoju.
- Tworzenie indywidualnych planów działania na przyszłość.

8. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

- Omówienie zdobytej wiedzy i umiejętności.
- Sesja pytań i odpowiedzi
- Walidacja usługi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 24

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Wprowadzenie do szkolenia: Powitanie, cel i program.	Adam Chyb	28-11-2024	09:00	09:30	00:30
2 z 24 Teoria asertywności: Definicja, różnice między stylami komunikacji.	Adam Chyb	28-11-2024	09:30	10:15	00:45
3 z 24 Przerwa	Adam Chyb	28-11-2024	10:15	10:25	00:10
4 z 24 Komunikacja werbalna i niewerbalna: Słowa, gesty i ich znaczenie.	Adam Chyb	28-11-2024	10:25	11:15	00:50
5 z 24 Asertywna komunikacja w praktyce: "JA" komunikat, aktywne słuchanie.	Adam Chyb	28-11-2024	11:15	12:00	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 24 Przerwa obiadowa	Adam Chyb	28-11-2024	12:00	12:30	00:30
7 z 24 Aktywne słuchanie i formułowanie treści: Struktura i jasność przekazu.	Adam Chyb	28-11-2024	12:30	13:15	00:45
8 z 24 Emocje w komunikacji: Zarządzanie emocjami i budowanie relacji.	Adam Chyb	28-11-2024	13:15	14:00	00:45
9 z 24 Przerwa	Adam Chyb	28-11-2024	14:00	14:10	00:10
10 z 24 Komunikacja w trudnych sytuacjach: Konflikty i kryzysy.	Adam Chyb	28-11-2024	14:10	15:15	01:05
11 z 24 Symulacje i ćwiczenia praktyczne: Asertywna komunikacja w pracy zawodowej.	Adam Chyb	28-11-2024	15:15	16:30	01:15
12 z 24 Przegląd zagadnień z pierwszego dnia szkolenia	Adam Chyb	28-11-2024	16:30	17:00	00:30
13 z 24 Komunikacja w zespole medycznym: Znaczenie współpracy i rozwiązywanie konfliktów.	Adam Chyb	29-11-2024	09:00	09:45	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
14 z 24 Komunikacja z pacjentem i rodziną: Budowanie zaufania, przekazywanie informacji.	Adam Chyb	29-11-2024	09:45	10:30	00:45
15 z 24 Przerwa	Adam Chyb	29-11-2024	10:30	10:40	00:10
16 z 24 Argumentacja i negocjacje: Techniki skutecznej argumentacji.	Adam Chyb	29-11-2024	10:40	11:30	00:50
17 z 24 Etyka i profesjonalizm: Standardy komunikacji i prywatność pacjenta.	Adam Chyb	29-11-2024	11:30	12:00	00:30
18 z 24 Przerwa obiadowa	Adam Chyb	29-11-2024	12:00	12:30	00:30
19 z 24 Nowoczesne narzędzia komunikacji: Telemedycyna i technologie.	Adam Chyb	29-11-2024	12:30	13:15	00:45
20 z 24 Symulacje i analiza przypadków: Praca w grupach nad realnymi sytuacjami.	Adam Chyb	29-11-2024	13:15	14:00	00:45
21 z 24 Przerwa	Adam Chyb	29-11-2024	14:00	14:10	00:10
22 z 24 Tworzenie indywidualnych planów rozwoju: Określenie obszarów rozwoju.	Adam Chyb	29-11-2024	14:10	15:30	01:20

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 24 Podsumowanie, sesja pytań i odpowiedzi	Adam Chyb	29-11-2024	15:30	16:30	01:00
24 z 24 Walidacja usługi	Adam Chyb	29-11-2024	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	119,05 PLN
Koszt osobogodziny netto	119,05 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Adam Chyb

Przedsiębiorca, prowadzący działalność w branży szkoleniowej, finansowej, eventowej oraz gastronomicznej. Prezes Zarządu Lumina Energy Polska sp. z o.o. Ponad 20-letnie doświadczenie w prowadzeniu wykładów i szkoleń. Posiada bogate doświadczenie w tworzeniu i realizacji projektów dla różnorodnych organizacji, w tym ZUS, Kancelarii Prezesa Rady Ministrów, Ministerstwa Finansów, Ministerstwa Rozwoju Regionalnego, Lasy Państwowe, NFOŚ, Urzędów Marszałkowskich oraz Gminnych, a także dla organizacji pozarządowych. Doświadczenie w marketingu politycznym jako szef kampanii wyborczych, oraz specjalista w zarządzaniu zespołami handlowców.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje zaświadczenie ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych. Następnie zapis na wybrane szkolenie za pośrednictwem Bazy Usług Rozwojowych, spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, który dysponuje funduszami. Złożenie dokumentów o dofinansowanie do usługi rozwojowej u Operatora Usługi, zgodnie z wymogami jakie określił.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 21 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie zaplanowane jest na 2 dni, Planujemy dwie 10 minutowe przerwy pomiędzy modułami oraz jedną 30 minutową obiadową. Usługa jest zwolniona z podatku VAT w przypadku, kiedy przedsiębiorstwo zwolnione jest z podatku VAT lub dofinansowanie wynosi co najmniej 70%. W innej sytuacji do ceny netto doliczany jest podatek VAT w wysokości 23%. Podstawa: §3 ust. 1 pkt. 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz szczegółowych warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2018 r., poz. 701). Warunkiem zaliczenia jest napisanie pre i post testów oraz uczestnictwo w 80% zajęć.

Adres

Osiny 54B
26-015 Osiny
woj. świętokrzyskie

Zakład Opiekuńczo-Lecznicy znajduje się w Województwie Świętokrzyskim, malowniczo położony w sąsiedztwie lasu, z własnym ogrodem o powierzchni 0,5 HA, wyposażonym w altany, ławeczki i alejki spacerowe.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Kuchta

E-mail kontakt@edumeo.pl

Telefon (+48) 533 203 338