



IMPETUS Sp. z o.o.



Warsztat: Skuteczna komunikacja, z pacjentem, czyli: jak mówić, aby Cię słuchali i jak słuchać, aby chcieli mówić?

Numer usługi 2025/02/04/163068/2539392

📍 Szczecin / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 5 h

📅 09.05.2025 do 09.05.2025

996,30 PLN brutto

810,00 PLN netto

199,26 PLN brutto/h

162,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Edukacja
Identyfikator projektu	Kierunek - Rozwój
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupa docelowa szkolenia z komunikacji z pacjentem w służbie zdrowia może obejmować szerokie spektrum pracowników ochrony zdrowia oraz osoby zaangażowane w opiekę nad pacjentami. 1. Lekarze – specjaliści i lekarze rodzinni, którzy mają codzienny kontakt z pacjentami. 2. Pielęgniarki i pielęgniarze – odpowiedzialni za codzienną opiekę nad pacjentem. 3. Położne – zajmujące się opieką okołoporodową. 4. Fizjoterapeuci i rehabilitanci – pracujący z pacjentami długoterminowo. 5. Farmaceuci – udzielający porad związanych z lekami. 6. Rejestratorki i rejestratorzy medyczni – odpowiadający za pierwszy kontakt z pacjentem. 7. Personel administracyjny placówek medycznych – zajmujący się organizacją wizyt i obsługą pacjentów. 8. Psycholodzy i psychoterapeuci – wspierający pacjentów w procesie leczenia. 9. Ratownicy medyczni – komunikujący się z pacjentami w sytuacjach kryzysowych. 10. Studenci kierunków medycznych i pokrewnych – przygotowujący się do pracy w zawodzie. 11. Kadra zarządzająca w służbie zdrowia.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	15

Data zakończenia rekrutacji	07-05-2025
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)
Liczba godzin usługi	5
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Budowanie relacyjne komunikacji opartej na zaufaniu, zrozumieniu potrzeb obu stron oraz transparentnego i efektywnego przekazu; zdobycie umiejętności aktywnego słuchania; poznanie barier utrudniających komunikację; poznanie roli informacji zwrotnej oraz narzędzi do jej dawania w komunikacji z pacjentem; nabycie umiejętności pracy z przekonaniami w komunikacji z pacjentem; nabycie umiejętności pokonywania oporu w komunikacji z pacjentem; nabycie umiejętności asertywnej i dyrektywnej komunikacji

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
WIEDZA: • Skuteczne słuchanie i zadawanie pytań w celu lepszego zrozumienia rozmówcy • Budowanie jasnych i precyzyjnych komunikatów • Dostosowanie stylu komunikacji do odbiorcy	Uczestnik potrafi wymienić kluczowe zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w kontekście medycznym. Rozumie różne style komunikacyjne i ich wpływ na relacje z pacjentami oraz współpracownikami. Zna techniki aktywnego słuchania oraz radzenia sobie z trudnymi rozmowami.	Test teoretyczny
		Wywiad ustrukturyzowany
		Analiza dowodów i deklaracji
UMIEJĘTNOŚCI: Zarządzanie komunikacją w zespole • Efektywne prowadzenie spotkań i dyskusji grupowych • Radzenie sobie z konfliktami i negocjowanie rozwiązań	Uczestnik stosuje zasady jasnej i precyzyjnej komunikacji w kontakcie z pacjentami i zespołem medycznym. Prawdłowo interpretuje sygnały werbalne i niewerbalne rozmówców. Radzi sobie z sytuacjami konfliktowymi, wykorzystując techniki asertywności i mediacji. Używa otwartych pytań i parafrazowania w celu lepszego zrozumienia pacjentów.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
POSTAWY: Techniki perswazji i wpływu • Argumentowanie i obrona swoich pomysłów • Wykorzystanie języka korzyści w komunikacji • Budowanie autorytetu poprzez sposób komunikacji	Uczestnicy wykazują większą empatię i otwartość na potrzeby pacjentów. Zwiększają świadomość wpływu własnej komunikacji na relacje w zespole i z pacjentami. Dążą do unikania nieporozumień poprzez stosowanie precyzyjnych komunikatów.	Test teoretyczny
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: Zarządzanie emocjami i asertywność • Rozwijanie inteligencji emocjonalnej w komunikacji • Umiejętność odmawiania bez eskalacji konfliktu • Utrzymywanie profesjonalizmu w trudnych sytuacjach	Lepsza współpraca w zespole medycznym i większa efektywność w przekazywaniu informacji.	Test teoretyczny
	Poprawa satysfakcji pacjentów dzięki bardziej empatycznej i profesjonalnej komunikacji. Redukcja liczby nieporozumień i błędów wynikających z niejasnej komunikacji.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak - dzięki praktycznym ćwiczeniom uczestnicy nauczą się lepiej rozumieć potrzeby pacjentów, co wpłynie na poprawę ich doświadczeń i satysfakcji z opieki zdrowotnej. Stosowana informacja zwrotna i autodiagnoza ma na celu określenie zasobów własnych i obszarów rozwojowych uczestników.

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

Tak - weryfikacja polega na sprawdzeniu czy uczestnicy zrealizowali cele edukacyjne organizatora i własne. Stosujemy mini wykłady, interaktywne ćwiczenia, gotowe narzędzia i techniki. Przeprowadzamy anonimową ankietę badającą satysfakcję uczestników dla I poziomu Kircpatrica.

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

Tak - weryfikacja polega na sprawdzeniu, czy uczestnicy osiągnęli zaplanowane cele edukacyjne. Stosujemy testy wiedzy, mające na celu ocenę zrozumienia i zapamiętania kluczowych pojęć, teorii i metod, także poprzez porównanie wyników testów.

Program

1. Elementy procesu komunikacji

- Model i rodzaje komunikacji
- Szумы i bariery komunikacyjne,
- Komunikat JA,
- Aktywne słuchanie, odzwierciedlanie, parafraza

2. Informacja zwrotna w relacji interpersonalnej

- Rola i zasady dawania informacji zwrotnej
- Narzędzia do dawania informacji zwrotnej

3. Asertywność

- Definicja i model asertywności
- Etapy zachowania asertywnego
- 2 techniki asertywnej komunikacji

4. Praca z przekonaniem i oporem w komunikacji

- Przekonania i opór – narzędzia do ich pokonania
- Dyrektywność w relacji z pacjentem- cele i metody

5. Autodiagnoza

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 4

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 4 Elementy procesu komunikacji oraz informacja zwrotna w relacji interpersonalnej	Grażyna Myczkowska	09-05-2025	10:00	11:30	01:30	Tak
2 z 4 Asertywność	Grażyna Myczkowska	09-05-2025	11:40	12:10	00:30	Tak
3 z 4 Praca z przekonaniem i oporem	Grażyna Myczkowska	09-05-2025	12:30	14:00	01:30	Tak
4 z 4 Autodiagnoza	Grażyna Myczkowska	09-05-2025	14:10	15:40	01:30	Tak

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	996,30 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	810,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	199,26 PLN
Koszt osobogodziny netto	162,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Grażyna Myczkowska

Trener biznesu, doradca, coach z akredytacją International Coach Federation na poziomie ACC. Wykładowca na podyplomowych studiach w Wyższej Szkole Bankowej w Poznaniu z zakresu Coaching oraz Trener Biznesu. Absolwentka Szkoły Trenerów Biznesu Akademii SET® oraz Szkoły Coachów Biznesu Akademii SET®. Praktyk metody coachingowej POINTS OF YOU. Certyfikowany Trener FRIS-Style Myślenia i Style Działania. Certyfikowany Coach Kryzysowy. Certyfikowany Superwizor coachingu.

Terapeuta behawioralno-poznawczy. Amazonka po nowotworze piersi. Ukończyła kurs Racjonalnej Terapii Zachowań w Simontonowskim Instytucie Zdrowia w Poznaniu, opartej na pracy behawioralno-poznawczej. Brała udział w Warsztatach Treningu Interpersonalnego oraz warsztatach pracy z grupą, rozwijających umiejętności pracy z zespołem w oparciu o proces grupowy. Ukończyła Wydział Inżynieryjno-Ekonomiczny Politechniki Szczecińskiej oraz podyplomowe studia Zarządzanie nieruchomościami oraz Wycena przedsiębiorstw i nieruchomości. Posiadam Państwową Licencję Zarządcy Nieruchomości. Przez kilkanaście zarządzała firmami komercyjnymi, działającymi na międzynarodowym rynku, specjalizując się w pasażerskiej żegludgi promowej oraz HoReCa. (PŻM, Unity Line, Polska Żegluga Bałtycka, Diune Hotel). Po chorobie nowotworowej zajęła się rozbojem osobistym i wspieraniem firm i jej pracowników w rozwoju kompetencji miękkich.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Nadto wszyscy uczestnicy szkolenia otrzymują:

- rabat - 20 %, obowiązujący przez miesiąc na wszystkie ebooki dostępne w księgarni IMPETUS <https://impetus.consulting/sklep/>;
- rabat - 10% do każdego kolejnego bloku szkoleniowego zamówionego w przeciągu sześciu miesięcy od daty realizacji szkolenia;
- rabat - 5 % do wykorzystania przez rok na szkolenia z innego zakresu
- możliwość skorzystania z subskrypcji na wszystkie publikowane treści, na okres 12 miesięczny w cenie specjalnej.

Warunki uczestnictwa

Przy odpowiednim zapewnieniu materiałów wstępnych lub podstawowego szkolenia w przypadku uczestników z ograniczonym doświadczeniem, szkolenie może być dostępne dla szerokiego spektrum uczestników z różnymi poziomami doświadczenia i wiedzy.

Warunki techniczne

Szkolenie stacjonarne - warunki uzgadniane i dopasowane do potrzeb Zamawiającego

Adres

ul. Bobrowa 19
70-791 Szczecin
woj. zachodniopomorskie

Sala szkoleniowa w lokalizacji uzgodnionej z Zamawiającym.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Projektor do prezentacji, stanowiska szkoleniowe, przerwy kawowe dopasowane do potrzeb Zamawiającego

Kontakt



Hanna Hanć

E-mail hanna@impetus.consulting

Telefon (+48) 606 777 500