



IMPETUS Sp. z o.o.



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

Numer usługi 2025/02/04/163068/2539420

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

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 5 h

📅 06.06.2025 do 06.06.2025

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         | <p>Grupa docelowa szkolenia z komunikacji z pacjentem w służbie zdrowia może obejmować szerokie spektrum pracowników ochrony zdrowia oraz osoby zaangażowane w opiekę nad pacjentami.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. <b>Lekarze</b> – specjaliści i lekarze rodzinni, którzy mają codzienny kontakt z pacjentami.</li><li>2. <b>Pielęgniarki i pielęgniarze</b> – odpowiedzialni za codzienną opiekę nad pacjentem.</li><li>3. <b>Położne</b> – zajmujące się opieką okołoporodową.</li><li>4. <b>Fizjoterapeuci i rehabilitanci</b> – pracujący z pacjentami długoterminowo.</li><li>5. <b>Farmaceuci</b> – udzielający porad związanych z lekami.</li><li>6. <b>Rejestratorki i rejestratorzy medyczni</b> – odpowiadający za pierwszy kontakt z pacjentem.</li><li>7. <b>Personel administracyjny placówek medycznych</b> – zajmujący się organizacją wizyt i obsługą pacjentów.</li><li>8. <b>Psycholodzy i psychoterapeuci</b> – wspierający pacjentów w procesie leczenia.</li><li>9. <b>Ratownicy medyczni</b> – komunikujący się z pacjentami w sytuacjach kryzysowych.</li><li>10. <b>Studenci kierunków medycznych i pokrewnych</b> – przygotowujący się do pracy w zawodzie.</li><li>11. <b>Kadra zarządzająca w służbie zdrowia.</b></li></ol> |
| Minimalna liczba uczestników  | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Maksymalna liczba uczestników | 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                 |                                                                        |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Data zakończenia rekrutacji     | 04-06-2025                                                             |
| 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             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|
| <b>WIEDZA:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Skuteczne słuchanie i zadawanie pytań w celu lepszego zrozumienia rozmówcy</li> <li>• Budowanie jasnych i precyzyjnych komunikatów</li> <li>• Dostosowanie stylu komunikacji do odbiorcy</li> </ul> | Uczestnik potrafi wymienić kluczowe zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w kontekście medycznym.<br>Rozumie różne style komunikacyjne i ich wpływ na relacje z pacjentami oraz współpracownikami.<br>Zna techniki aktywnego słuchania oraz radzenia sobie z trudnymi rozmowami.                                                                | Test teoretyczny             |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Wywiad ustrukturyzowany      |
|                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Analiza dowodów i deklaracji |
| <b>UMIEJĘTNOŚCI:</b> Zarządzanie komunikacją w zespole <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efektywne prowadzenie spotkań i dyskusji grupowych</li> <li>• Radzenie sobie z konfliktami rozwiązań</li> </ul>                                             | Uczestnik stosuje zasady jasnej i precyzyjnej komunikacji w kontakcie z pacjentami i zespołem medycznym.<br>Prawdłowo interpretuje sygnały werbalne i niewerbalne rozmówców.<br>Radzi sobie z sytuacjami konfliktowymi, wykorzystując techniki asertywności i mediacji.<br>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                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>POSTAWY:</b> Techniki perswazji i wpływu <ul style="list-style-type: none"> <li>• Argumentowanie i obrona swoich pomysłów</li> <li>• Wykorzystanie języka korzyści w komunikacji</li> <li>• Budowanie autorytetu poprzez sposób komunikacji</li> </ul>                                          | Uczestnicy wykazują większą empatię i otwartość na potrzeby pacjentów.<br>Zwiększają świadomość wpływu własnej komunikacji na relacje w zespole i z pacjentami.<br>Dążą do unikania nieporozumień poprzez stosowanie precyzyjnych komunikatów. | Test teoretyczny<br><br>Obserwacja w warunkach rzeczywistych<br><br>Analiza dowodów i deklaracji |
| <b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE:</b><br>Zarządzanie emocjami i asertywność <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rozwijanie inteligencji emocjonalnej w komunikacji</li> <li>• Umiejętność odmawiania bez eskalacji konfliktu</li> <li>• Utrzymywanie profesjonalizmu w trudnych sytuacjach</li> </ul> | Lepsza współpraca w zespole medycznym i większa efektywność w przekazywaniu informacji.                                                                                                                                                        | Test teoretyczny                                                                                 |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Poprawa satysfakcji pacjentów dzięki bardziej empatycznej i profesjonalnej komunikacji.<br><br>Redukcja liczby nieporozumień i błędów wynikających z niejasnej komunikacji.                                                                    | Obserwacja w warunkach rzeczywistych<br><br>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
- Szumy 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 przekonaniami 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 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|-------------------|
| <b>1 z 4</b><br>Elementy procesu komunikacji oraz informacja zwrotna w relacji interpersonalnej | Grażyna Myczkowska | 06-06-2025            | 10:00               | 11:30               | 01:30         | Tak               |
| <b>2 z 4</b><br>Asertywność                                                                     | Grażyna Myczkowska | 06-06-2025            | 11:40               | 12:10               | 00:30         | Tak               |
| <b>3 z 4</b><br>Praca z przekonaniami i oporem                                                  | Grażyna Myczkowska | 06-06-2025            | 12:30               | 14:00               | 01:30         | Tak               |
| <b>4 z 4</b><br>Autodiagnoza                                                                    | Grażyna Myczkowska | 06-06-2025            | 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

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