



BIURO
RACHUNKOWE
BIUREX SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ
★★★★★

Skuteczna komunikacja w pracy z pacjentem

Numer usługi 2025/04/07/16236/2674024

📍 Kielce / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 10 h
📅 14.06.2025 do 14.06.2025

2 200,00 PLN brutto
2 200,00 PLN netto
220,00 PLN brutto/h
220,00 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	Adresatami usługi "Skuteczna komunikacja w pracy z pacjentem" są psychologowie, którzy chcą poprawić swoje umiejętności komunikacyjne i skuteczniej budować relacje z pacjentami, fizjoterapeuci, pracownicy ochrony zdrowia (lekarze, pielęgniarki, terapeuci), którzy mają bezpośredni kontakt z pacjentami i pragną rozwijać asertywność w codziennych interakcjach, studenci psychologii, 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. Usługa skierowana do uczestników wielu projektów w tym do projektu dla osób indywidualnych oraz przedsiębiorców w projekcie Buduj swój Rozwój - Baza Usług Rozwojowych, Pracownik kapitałem firmy. Postaw na jego rozwój z Bazą Usług Rozwojowych oraz Projektu Kierunek – Rozwój
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	13-06-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	10

Cel

Cel edukacyjny

Celem usługi: "Skuteczna komunikacja w pracy z pacjentem", 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
Uczestnik posługuje się wiedzą w zakresie komunikacji z pacjentem.	Skutecznie stosuje techniki aktywnego słuchania.	Test teoretyczny
	Wskazuje różnice między asertywnością, agresją, uległością i manipulacją.	Test teoretyczny
	Wskazuje kluczowe zasady asertywności.	Test teoretyczny
	Opisuje strategie radzenia sobie w konfliktach, kryzysach i negocjacjach.	Test teoretyczny
Uczestnik charakteryzuje zasady etyki i profesjonalizm w komunikacji medycznej	Opisuje standardy etyczne i w zakresie ochrony prywatności pacjenta.	Test teoretyczny
	Opisuje sposoby komunikacji w sytuacjach kryzysowych.	Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Dokument zawiera opis efektów uczenia się, których osiągnięcie zostało potwierdzone w wyniku przeprowadzonej walidacji, a opis uzyskanych kompetencji zawarty jest w załączniku do zaświadczenia.

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

Dokument zawiera informację, że przeprowadzona walidacja została dokonana 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?

Dokument zawiera informację, że została zachowana rozdzielność funkcji pomiędzy procesami kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

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

8. Komunikacja w zespole medycznym

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

9. Komunikacja z pacjentem i jego rodziną

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

10. Argumentacja i negocjacje

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

11. Etyka i profesjonalizm w komunikacji medycznej

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

12. Nowoczesne narzędzia komunikacji

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

13. Symulacje i analiza przypadków

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

14. Indywidualne plany rozwoju umiejętności komunikacyjnych

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

15. Podsumowanie i zakończenie szkolenia

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	220,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	220,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Sutowicz

Trener biznesu, coach ICF – International Coach Federation, trener mentalny sportowców, handlowiec, właściciel Centrum Szkoleń i Coachingu.

Konsultant psychoterapii pozytywnej z międzynarodową akredytacją WAPP.

Certyfikowany konsultant DISC D3 – (Certified Behavioral Consultant) oraz Konsultant Talent Reflect.

Posiada 11 lat doświadczenia coachingowego i trenerskiego.

Specjalizacja trenerska: warsztaty sprzedażowe i szefowskie, komunikacja w firmie, obsługa klientów, coaching, trening mentalny dla sportowców.

Ukończył Studium profesjonalnego coacha NOVO – kurs zaawansowany PCC (Professional Certified Coach program – International Coach Federation). Studium Zawodowe Coacha Biznesu NOVO – akredytacja: ACTP Accredited Coaching Training Program-International Coach Federation.

Certyfikowany trener Akademii Trenerów Biznesu Kontrakt OSH.

Absolwent studiów podyplomowych Akademii Leona Koźmińskiego w Warszawie: Psychologia biznesu z akredytacją EQUIS (European Quality Improvement System) oraz kierunku:

Zarządzanie ludźmi w firmie.

Ukończył specjalistyczny program studiów podyplomowych dla kadry zarządzającej w Wyższej Szkole Europejskiej im. ks. Józefa Tischnera w Krakowie na kierunku: Lider biznesu.

Wrocławski Instytut Psychoterapii – Transkulturowa Psychoterapia Pozytywna. Ukończył kurs coachingu u Jenny Rogers, autorki bestsellerowej książki "Coaching oraz posiada certyfikat międzynarodowej koncepcji do pracy z metaforą i obrazem Points of You The Coaching.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają skrypt tematyczny.

Warunki uczestnictwa

Niezbędnym warunkiem uczestnictwa w szkoleniach i doradztwie, które dofinansowane są z funduszy europejskich jest założenie konta indywidualnego a później firmowego 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.

Ponadto niezbędnym warunkiem do nabycia kompetencji jest pełnoletność, wykształcenie co najmniej średnie, wypełnienie testu wiedzy lub odbycie rozmowy kwalifikacyjnej przed i po szkoleniu.

Informacje dodatkowe

Czas trwania usługi szkoleniowej to 10 godzin dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna= 45 minut). Szkolenie zaplanowane jest jako jednodniowe. Planujemy 15 minutowe przerwy pomiędzy modułami.

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).

Zaliczenie szkolenia nastąpi, gdy uczestnik będzie obecny na 80% zajęć.

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach projektu Kierunek-Rozwój.

Adres

ul. Tarnowska 15

25-394 Kielce

woj. świętokrzyskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Jolanta Cadera

E-mail jolanta.cadera@biurex.pl

Telefon (+48) 607 033 240