



Komunikacja w zgodzie z zasadami zrównoważonego rozwoju - zielone kompetencje w pracy z pacjentem.

Numer usługi 2025/06/16/11918/2819823

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

312,50 PLN brutto/h

312,50 PLN netto/h

FIRMA
SZKOLENIOWA
FORMATRIX
MARCIN
FILIPOWSKI

★★★★★ 4,6 / 5
404 oceny

📍 Katowice / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 06.09.2025 do 07.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Medycyna
Grupa docelowa usługi	- Personel medyczny i pracownicy ochrony zdrowia. - Osoby, które w swojej pracy mają kontakt z pacjentami i ich rodzinami, np. pielęgniarki, lekarze, rejestratorki medyczne.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	01-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do:

- efektywnego komunikowania się z pacjentami w duchu zrównoważonego rozwoju,
- samodzielnego stosowania zielonych kompetencji w praktyce zawodowej,
- radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i roszczeniami pacjentów,
- budowania empatycznych, opartych na zaufaniu relacji z pacjentami,

- wykorzystania technik asertywności oraz wpływu społecznego w pracy z pacjentami,
- promowania zdrowego stylu życia i postaw proekologicznych w edukacji pacjentów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Wiedza: Wyjaśnia pojęcie zielonych kompetencji i ich znaczenie w pracy z pacjentem	Przedstawia własnymi słowami, czym są zielone kompetencje i wskazuje ich zastosowanie w pracy z pacjentem.	Test teoretyczny
Wiedza: Charakteryzuje zasady komunikacji interpersonalnej z pacjentem, w tym aktywnego słuchania i empatii.	Opisuje elementy efektywnej komunikacji oraz uzasadnia ich znaczenie w relacji pacjent–personel.	Test teoretyczny
Wiedza: Rozróżnia typy pacjentów według metaprogramów oraz przypisuje odpowiednie style komunikacji.	Rozpoznaje różne typy pacjentów i dobiera adekwatne formy komunikacji.	Test teoretyczny
Wiedza: Opisuje zasady radzenia sobie z obiekcjami i zastrzeżeniami pacjentów.	Identyfikuje najczęstsze typy obiekcji i opisuje sposoby ich konstruktywnego rozwiązania.	Test teoretyczny
Wiedza: Wymienia korzyści cyfryzacji i proekologicznych działań w ochronie zdrowia.	Wskazuje praktyczne przykłady działań minimalizujących ślad środowiskowy w miejscu pracy.	Test teoretyczny
Umiejętności: Stosuje techniki asertywności, takie jak technika zdartej płyty, w rozmowie z pacjentem.	Skutecznie wykorzystuje poznane techniki asertywne w symulowanej sytuacji komunikacyjnej.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Reaguje adekwatnie w sytuacjach konfliktowych z pacjentami, uwzględniając strategie łagodzenia napięć	Prezentuje spójne i profesjonalne reakcje w trudnych sytuacjach z pacjentami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Stosuje reguły wpływu społecznego w relacjach z pacjentem (wg Cialdiniego).	Świadomie wykorzystuje reguły wpływu społecznego w rozmowie z pacjentem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Przeprowadza rozmowę z pacjentem w duchu empatii i zrozumienia potrzeb.	Prowadzi rozmowę w sposób okazujący empatię i gotowość do zrozumienia emocji drugiej strony.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętności: Promuje zdrowy styl życia i proekologiczne postawy w rozmowie edukacyjnej z pacjentem.	Zachęca pacjenta do zdrowego stylu życia oraz prezentuje argumenty wspierające postawy proekologiczne.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kompetencje społeczne: Buduje relacje oparte na zaufaniu, empatii i profesjonalizmie w kontaktach z pacjentem.	Tworzy atmosferę otwartości i zaufania oraz komunikuje się z zachowaniem profesjonalizmu.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kompetencje społeczne: Współpracuje z zespołem szkoleniowym, dzieląc się doświadczeniem i refleksją.	Angażuje się we współpracę grupową i aktywnie wnosi własne spostrzeżenia.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kompetencje społeczne: Wykazuje postawę odpowiedzialną i zaangażowaną w propagowanie idei zrównoważonego rozwoju.	Aktywnie planuje wdrażanie działań proekologicznych w swoim środowisku zawodowym.	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

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

TAK

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

TAK

Program

Szkolenie dostarcza wiedzy i praktycznych narzędzi dotyczących skutecznej komunikacji z pacjentem, uwzględniając zasady zrównoważonego rozwoju oraz zielone kompetencje. Uczestnicy dowiedzą się, jak rozwiązywać konflikty, minimalizować stres w pracy i budować relacje oparte na empatii oraz profesjonalizmie. Szkolenie obejmuje moduły poświęcone praktycznym technikom komunikacyjnym, asertywności oraz ekologii w relacjach z pacjentami. Uczestnicy poznają również strategie efektywnego reagowania na agresję, roszczenia i obiekcje pacjentów. W dzisiejszym świecie, gdzie zmiany następują szybciej niż kiedykolwiek, umiejętność odpowiedniej komunikacji do pacjentów tak, aby prowadzili zdrowy tryb życia w zgodzie z naturą i w trosce za równo o siebie jak i o naszą planetę stanowi prawdziwe wyzwanie i należy wiedzę tę propagować w trosce o kolejne pokolenia.

Program:

Moduł 1: Wprowadzenie zielonych kompetencji w komunikacji z pacjentem

1. Czym są zielone kompetencje?

- Definicja i znaczenie w pracy z pacjentem.
- Zastosowanie proekologicznych zasad w relacjach z pacjentem (np. cyfryzacja dokumentacji, ograniczenie odpadów).

1. Proekologiczne praktyki w placówkach medycznych:

- Promowanie działań wspierających środowisko w kontakcie z pacjentami

1. Praktyczne aspekty zrównoważonego rozwoju w codziennej pracy:

Minimalizacja śladu środowiskowego (oszczędzanie zasobów, cyfrowe rozwiązania).

Moduł 2: Cechy prawidłowej komunikacji z pacjentem

1. Podstawowe elementy komunikacji:

- Aktywne słuchanie: parafraza, uznanie uczuć, klaryfikacja.
- Jak dopasować sposób rozmowy do pacjenta.

1. Kwadrat komunikacyjny Friedmanna von Thuna:

- Cztery poziomy komunikacji i ich zastosowanie w pracy z pacjentami.

1. Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza scenek komunikacyjnych – co działa, a co nie.

Moduł 3: Asertywność jako podstawowa kompetencja w komunikacji

1. Definicja i znaczenie asertywności w pracy medycznej:

- Technika zdartej płyty, asertywna odmowa, obrona własnych granic.

1. Przykłady trudnych sytuacji w pracy z pacjentem:

- Jak odmawiać w sposób profesjonalny?
- Jak radzić sobie z pacjentem roszczeniowym?

Ćwiczenia warsztatowe:

- Symulacje rozmów z pacjentami w sytuacjach konfliktowych.

Moduł 4: Typologia pacjentów i unikanie konfliktów

1. Rozpoznawanie różnych typów pacjentów:

- Typologia wg metaprogramów: na cele/problemy, osobisty/rzeczowy, zgodny/negujący.

1. Dostosowanie komunikacji do stylu pacjenta:

Jak dopasować się do różnych potrzeb pacjentów, by zminimalizować konflikty?

1. Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza przypadków i symulacje rozmów z różnymi typami pacjentów.

Moduł 5: Radzenie sobie z trudnymi pacjentami

1. Radzenie sobie z agresją:

- Jak reagować, gdy pacjent jest agresywny lub podnosi głos?

1. Postępowanie z pacjentem roszczeniowym:

- Jak odpowiadać na roszczenia i zastrzeżenia?

1. Ćwiczenia praktyczne:

- Symulacje scenek konfliktowych i analiza strategii radzenia sobie.

Moduł 6: Reguły wpływu społecznego w komunikacji

1. Zasady wg Roberta Cialdiniego:

- Jak stosować reguły wpływu społecznego w pracy z pacjentem?
- Budowanie zaufania i wiarygodności.

1. Techniki budowania relacji:

- Wywieranie pozytywnego wrażenia poprzez odpowiednią komunikację.

1. Ćwiczenia praktyczne:

- Analiza realnych sytuacji i zastosowanie technik wpływu.

Moduł 7: Rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń pacjentów

1. Przyczyny zastrzeżeń i obiekcji:

- Sceptycyzm, nieporozumienie, rzeczywiste zastrzeżenia.

1. Jak radzić sobie z odmową i zastrzeżeniami pacjenta?

- Schemat radzenia sobie z obiekcjami.

1. Ćwiczenia warsztatowe:

- Symulacje rozmów z pacjentami wyrażającymi wątpliwości.

Moduł 8: Budowanie relacji z pacjentem w duchu zrównoważonego rozwoju

1. Jak wprowadzać proekologiczne wartości w relacje z pacjentem?

- Edukowanie pacjentów o działaniach proekologicznych placówki.

1. Promowanie cyfrowych rozwiązań:

- Korzyści z cyfryzacji dokumentacji i ograniczenia odpadów.

1. Zrozumienie zmian i ich znaczenia w ochronie środowiska:

- Globalne wyzwania ekologiczne i ich wpływ na zdrowie oraz styl życia.

1. Zarządzanie zmianą w praktyce:

- Jak wprowadzać proekologiczne zmiany w miejscu pracy (np. redukcja odpadów, segregacja, cyfryzacja).
- Przykłady drobnych działań o dużym wpływie (np. żywność, ruch na świeżym powietrzu).

1. Promowanie zdrowia i rekreacji na łonie natury:

- Wpływ kontaktu z naturą na zdrowie psychiczne i fizyczne.
- Propozycje działań wspierających zdrowy styl życia pacjentów i współpracowników.

1. Podsumowanie szkolenia:

- Tworzenie planów wdrożenia poznanych kompetencji w codziennej pracy.

Dyskusja i feedback uczestników.

Metody szkoleniowe:

Wykłady interaktywne: 30%.

Warsztaty praktyczne i symulacje scenek: 70%.

Łączna liczba godzin szkoleniowych: 16 godzin zegarowych.

Przerwy (kawowe i obiadowa) są wliczone do czasu trwania usługi.

Walidacja efektów uczenia się przeprowadzana jest z wykorzystaniem testu teoretycznego oraz obserwacji zachowań uczestników w warunkach symulowanych, odzwierciedlających realne sytuacje zawodowe.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Powitanie uczestników, omówienie celów i programu szkolenia	Marcin Filipowski	06-09-2025	08:00	08:15	00:15
2 z 19 Moduł 1: Wprowadzenie zielonych kompetencji w komunikacji z pacjentem	Marcin Filipowski	06-09-2025	08:15	09:45	01:30
3 z 19 Przerwa kawowa	Marcin Filipowski	06-09-2025	09:45	10:00	00:15
4 z 19 Moduł 2: Cechy prawidłowej komunikacji z pacjentem	Marcin Filipowski	06-09-2025	10:00	11:30	01:30
5 z 19 Ćwiczenia praktyczne	Marcin Filipowski	06-09-2025	11:30	12:30	01:00
6 z 19 Przerwa obiadowa	Marcin Filipowski	06-09-2025	12:30	13:00	00:30
7 z 19 Moduł 3: Asertywność jako podstawowa kompetencja w komunikacji	Marcin Filipowski	06-09-2025	13:00	14:30	01:30
8 z 19 Przerwa kawowa	Marcin Filipowski	06-09-2025	14:30	14:45	00:15
9 z 19 Moduł 4: Typologia pacjentów i unikanie konfliktów	Marcin Filipowski	06-09-2025	14:45	16:00	01:15
10 z 19 Przypomnienie kluczowych elementów z dnia poprzedniego.	Marcin Filipowski	07-09-2025	08:00	08:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 19 Moduł 5: Radzenie sobie z trudnymi pacjentami	Marcin Filipowski	07-09-2025	08:15	09:45	01:30
12 z 19 Przerwa kawowa	Marcin Filipowski	07-09-2025	09:45	10:00	00:15
13 z 19 Moduł 6: Reguły wpływu społecznego w komunikacji	Marcin Filipowski	07-09-2025	10:00	11:30	01:30
14 z 19 Ćwiczenia praktyczne do Modułów 5–6	Marcin Filipowski	07-09-2025	11:30	12:30	01:00
15 z 19 Przerwa obiadowa	Marcin Filipowski	07-09-2025	12:30	13:00	00:30
16 z 19 Moduł 7: Rozwiązywanie obiekcji i zastrzeżeń pacjentów	Marcin Filipowski	07-09-2025	13:00	14:00	01:00
17 z 19 Moduł 8: Budowanie relacji z pacjentem w duchu zrównoważonego rozwoju	Marcin Filipowski	07-09-2025	14:00	15:00	01:00
18 z 19 Przerwa kawowa	Marcin Filipowski	07-09-2025	15:00	15:15	00:15
19 z 19 Podsumowanie, walidacja	-	07-09-2025	15:15	16:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	312,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	312,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Marcin Filipowski

Od 2008 roku jest właścicielem firmy szkoleniowej ForMatrix, zajmuje się szkoleniami, coachingiem i wsparciem konsultingowym dla klientów z różnych dziedzin biznesu. Specjalizuje się w podnoszeniu efektywności sprzedaży poprzez rozwijanie kompetencji managerów (projekty coachingowe) oraz szkolenia z metod osiągania celów, asertywności i zaawansowanych technik wywierania wpływu.

Ukończył szkołę trenerów METRUM akredytowaną przez ICF i PTP Certyfikowany Master Neurolingwistycznego Programowania. Ukończył szkołę CoachWiseEquippedTM akredytowany przez ICF i CTI w Coaching Center w Warszawie. Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu.

Jako trener-konsultant przeprowadzał m.in. warsztaty dla takich firm jak: Ratiopharm, Johnson&Johnson, Teva, Pracuj.pl, BGŻ, Internet Group czy Polskie Linie Lotnicze LOT, uzyskując doskonałe oceny od uczestników i referencje od zleceniodawców.

W swojej pracy promuje podejście oparte na szacunku, empatii i świadomości środowiskowej, wspierając rozwój zielonych kompetencji – niezbędnych w nowoczesnym modelu opieki nad pacjentem. Doświadczenie w tym zakresie potwierdza realizacją szkoleń w ramach projektu „Zwiększanie konkurencyjności przedsiębiorstw branży mlecznej poprzez działania proekologiczne”, gdzie prowadził m.in. tematy: „Menedżer na zielonym rynku”, „Zarządzanie czasem i motywacją pracowników w firmie ekoodpowiedzialnej” czy „Negocjacje handlowe producentów i dystrybutorów produktów ekologicznych”.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W cenie szkolenia każdy uczestnik otrzyma materiały szkoleniowe w formie elektronicznej, notesy oraz długopisy.

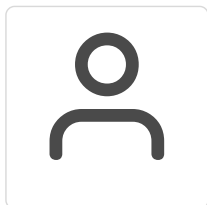
Adres

ul. Józefa Wolnego 4
40-857 Katowice
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Firma Szkoleniowa FORMATRIX

E-mail biuro@formatrix.pl

Telefon (+48) 660 606 066