



ACTIVEMED
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZALNOŚ
CIĄ
★★★★★ 5,0 / 5
396 ocen

Komunikacja w służbie zdrowia a różnorodność pokoleniowa. Budowanie mostów między pracownikami i pacjentami – szkolenie.

Numer usługi 2025/12/03/47040/3188775

3 013,50 PLN brutto
2 450,00 PLN netto
188,34 PLN brutto/h
153,13 PLN netto/h

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 26.01.2026 do 27.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

Grupa docelowa usługi

Pracownicy służby zdrowia – lekarze, pielęgniarki, rejestratorki, optometryści, położne, ratownicy medyczni i cały personel medyczny, który codziennie wchodzi w interakcje z pacjentami i współpracownikami. Kierownictwo placówek medycznych – dyrektorzy, menedżerowie i liderzy zespołów medycznych, odpowiedzialni za zarządzanie personelem oraz procesami w swoich placówkach. Specjaliści ds. HR i szkoleń w placówkach medycznych – osoby zajmujące się organizowaniem szkoleń i rozwoju pracowników. Pracownicy socjalni i terapeuci – specjaliści pracujący z pacjentami i ich rodzinami, którzy muszą umiejętnie zarządzać różnorodnością w kontekście terapii i opieki. Inne osoby zainteresowane komunikacją w kontekście medycznym – osoby pracujące w branżach związanych z opieką zdrowotną, którzy mają bezpośredni kontakt z pacjentami, w tym rejestratorów medycznych i koordynatorów opieki.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

15

Data zakończenia rekrutacji

25-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Komunikacja w służbie zdrowia a różnorodność pokoleniowa. Budowanie mostów między pracownikami i pacjentami – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego stosowania efektywnych technik komunikacyjnych w środowisku medycznym, uwzględniając różnice pokoleniowe oraz specyfikę pracy w służbie zdrowia. Szkolenie dostarcza praktycznych narzędzi i strategii, które umożliwiają lepsze porozumiewanie się między różnymi grupami wiekowymi w zespole oraz z pacjentami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Kształtuje umiejętności aktywnego słuchania i precyzyjnego przekazywania informacji w celu poprawy współpracy i efektywności zespołu.	Rozróżnia różne style komunikacji i ich wpływ na efektywność wymiany informacji w kontekście międzypokoleniowym	Test teoretyczny
	Wykorzystuje zaawansowane techniki komunikacyjne do skutecznego budowania relacji z pacjentami i współpracownikami.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje bariery komunikacyjne oraz wyzwania związane z różnorodnością pokoleniową w środowisku medycznym.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Analizuje potrzeby i oczekiwania różnych pokoleń oraz dostosowuje komunikację, aby zaspokajać te potrzeby.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Eliminuje przeszkody w komunikacji i wdraża strategie minimalizujące konflikty i nieporozumienia w relacjach międzyludzkich.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Zwiększa efektywność interakcji między pracownikami oraz z pacjentami poprzez stosowanie praktycznych narzędzi i technik komunikacyjnych.	Test teoretyczny
	Definiuje kluczowe zasady efektywnej komunikacji i implementuje je w codziennej praktyce zawodowej.	Test teoretyczny
	Ocenia efektywność zastosowanych technik komunikacyjnych i wprowadza niezbędne modyfikacje, aby zapewnić optymalne wyniki w komunikacji międzypokoleniowej i obsłudze pacjentów.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Tworzy skuteczne plany komunikacyjne uwzględniające różnorodność pokoleniową i specyfikę potrzeb pacjentów.	Planuje skuteczną komunikację w kontekście różnorodności pokoleniowej, aby zminimalizować problemy wynikające z różnic w sposobie komunikowania się.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Omawia znaczenie i praktyczne zastosowanie komunikacji niewerbalnej oraz jej wpływ na efektywność relacji interpersonalnych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wzmacnia umiejętności radzenia sobie z wyzwaniami związanymi z komunikacją międzypokoleniową, co wpływa na poprawę atmosfery w miejscu pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Stosuje zdobyte umiejętności do budowania lepszych relacji w zespole oraz z pacjentami, co prowadzi do zwiększenia satysfakcji i efektywności.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Inspiruje do stosowania dyplomatycznych technik komunikacyjnych w trudnych sytuacjach, co przyczynia się do budowania pozytywnego środowiska pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozwija umiejętności budowania mostów między różnymi pokoleniami, co prowadzi do lepszej współpracy i zrozumienia w zespole.	Test teoretyczny
	Analizuje potrzeby i oczekiwania różnych pokoleń w zakresie komunikacji, co umożliwia dostosowanie sposobów przekazu informacji i budowanie efektywnych relacji międzypokoleniowych.	Test teoretyczny
	Buduje środowisko pracy oparte na szacunku i zrozumieniu różnic pokoleniowych, co sprzyja efektywnej współpracy i zadowoleniu zarówno pracowników, jak i pacjentów. Wdraża strategie rozwiązywania konfliktów i efektywnego zarządzania sytuacjami trudnymi w kontekście różnorodności pokoleniowej, co poprawia dynamikę i funkcjonalność zespołu.	Obserwacja w warunkach symulowanych Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
	Stosuje zdobyte umiejętności do budowania lepszych relacji w zespole oraz z pacjentami, co prowadzi do zwiększenia satysfakcji i zaangażowania wszystkich stron.	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

Program szkolenia

Program ramowy szkolenia odpowiada na potrzeby związane z zwiększeniem efektywności komunikacji w środowisku medycznym, w kontekście różnorodności pokoleniowej i różnic w sposobie komunikowania się między pracownikami oraz z pacjentami. Szkolenie skupia się na rozwijaniu umiejętności budowania pozytywnych relacji, eliminowaniu barier komunikacyjnych oraz wdrażaniu najlepszych praktyk w zakresie efektywnej wymiany informacji. Dzięki szczegółowemu programowi uczestnicy zyskują praktyczne narzędzia i strategie, które odpowiadają na wyzwania związane z zarządzaniem zespołami wielopokoleniowymi i poprawą jakości interakcji z pacjentami, co prowadzi do poprawy ogólnej atmosfery pracy i satysfakcji pacjentów. Program szkolenia przewiduje prace w parach i w grupach kilku osobowych w zależności od ćwiczenia, a także pracę indywidualną.

* 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Program szkolenia

Dzień 1. Podstawy skutecznej komunikacji międzypokoleniowej w służbie zdrowia

1. Komunikacja – podstawy:

- komunikacja interpersonalna – proces komunikacji;
- sposoby komunikacji – werbalna i niewerbalna;
- narzędzia stosowane w komunikacji: parafraza, aktywne słuchanie, odzwierciedlenie, podsumowanie, komunikat „ja” i komunikat „ty”, dźwięki paralingwistyczne.

2. Czynniki odgrywające ważną rolę w komunikacji, tj.: akcentowanie, płynność wypowiedzi, parafrazowanie i inne.
3. Komunikacja między pokoleniami BB,X,Y,Z:
 - czego w komunikacji oczekują ode mnie inne pokolenia;
 - blokady utrudniające porozumienie na płaszczyźnie myśli i zachowania;
 - jak projektować i dostosować przekaz z uwzględnieniem różnic międzypokoleniowych?
 - informacja zwrotna w praktyce: feedback vs. feedforward
4. Bariery komunikacyjne w pracy z pacjentem - rozpoznawanie i eliminacja barier komunikacyjnych.
5. Aktywne słuchanie:
 - wyjaśnienie skutecznych metod aktywnego słuchania w kontekście pracy zespołowej;
 - trening praktycznych umiejętności aktywnego słuchania, w tym dopytywania, podsumowywania i odzwierciedlania.
6. Komunikacja niewerbalna i jej znaczenie w komunikacji - postawa, mimika, gesty, dystans, ton głosu/brzmienie.
7. Kluczowe zasady skutecznej komunikacji.

Dzień 2: Zaawansowane techniki komunikacyjne i dyplomacja w służbie zdrowia

1. Etapy budowania relacji - poznawanie i stosowanie 4 etapów budowania relacji.
2. Dyplomacja w komunikacji - umiejętność stosowania dyplomacji w trudnych sytuacjach komunikacyjnych.
3. Ukryte poziomy komunikatów:
 - odczytywanie ukrytych treści w wypowiedzi rozmówcy;
 - model 4 płaszczyzn komunikacyjnych wg Von Thun'a;
 - praktyczne sposoby na dobrą komunikację z różnymi pacjentami.
4. Zwroty, których należy unikać w komunikacji z pacjentami.
5. Precyzja odbioru komunikatu.
6. Podsumowanie i zamykanie:
 - podsumowanie kluczowych zagadnień omawianych podczas szkolenia;
 - zapewnienie przestrzeni dla uczestników do dzielenia się swoimi refleksjami i wnioskami.
7. Walidacja efektów szkolenia się.

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	3 013,50 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 450,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,34 PLN
Koszt osobogodziny netto	153,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Edyta Budzińska-Musiał

Doświadczona trenerka, specjalizuje się w rozwijaniu kompetencji miękkich. Jej pasją jest wspieranie innych w osiąganiu sukcesu zawodowego i osobistego. Prowadzi zajęcia na Uniwersytecie Dolnośląskim DSW, gdzie przekazuje studentom wiedzę na temat budowania efektywności zespołów, negocjacji oraz rozwiązywania konfliktów. Jako certyfikowana trenerka Branżowych Symulacji Biznesowych REVAS, posiada wiedzę i umiejętności potrzebne do skutecznego zarządzania firmą oraz prowadzenia szkoleń z zakresu symulacji biznesowych. Obecnie pełni funkcję Dyrektora ds. Rozwoju w MBM Academy, firmie consultingowo-szkoleniowej, gdzie kieruje strategicznym rozwojem, planowaniem i wdrażaniem innowacyjnych programów szkoleniowych oraz edukacyjnych, dostosowanych do zmieniających się potrzeb rynku. Posiada ponad 20-letnie doświadczenie w sprzedaży produktów i usług oraz pracy z trudnymi klientami, co umożliwiło jej zdobycie umiejętności w obszarze jakości obsługi oraz radzenia sobie z sytuacjami kryzysowymi. Piastowała stanowisko Dyrektora Regionalnego w BNI Polska, gdzie wspierała grupy lokalnych przedsiębiorców w realizacji celów biznesowych. Przez lata przeprowadziła ponad 1000 godzin szkoleń dla pracowników i kadry menadżerskiej, dostarczając wiedzę z zakresu kompetencji miękkich. Z wykształcenia specjalistka ds. zarządzania zasobami ludzkimi, coach i mentor, gotowa dzielić się swoją wiedzą i doświadczeniem, aby wspierać innych w osiągnięciu ich celów zawodowych i osobistych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują: skrypt szkoleniowy, prezentację multimedialną, indywidualne długopisy, kartki, markery i inne jednorazowe pomoce dydaktyczne a także certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały niezbędne do przeprowadzenia gier/testów/ćwiczeń dydaktycznych podczas szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Uczestnik musi być pełnoletni.

Organizator może odwołać szkolenie, jeżeli nie zbierze się minimalna grupa 6 osób.

Informacje dodatkowe

Informacje dodatkowe * 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa

Uczestnik po zakończeniu usługi otrzymuje odpowiednie zaświadczenie/certyfikat

W trakcie szkolenia zachowane będą środki ostrożności i bezpieczeństwa uczestników szkolenia.

Realizujemy usługi szkoleniowe również w **formie zamkniętej – dedykowanej**, wówczas program i warunki organizacyjne (termin, miejsce) ustalamy wspólne z Klientem. Pracujemy **stacjonarnie oraz zdalnie**.

Dla uczestników z dofinansowaniem min. 70% kwoty szkolenia - stawka „zw” – „§ 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień”

Zapraszamy do kontaktu, w celu ustalenia formy szkolenia i sposobu pracy: tel. 508643155 71 lub 71 877 75 25
justyna.wania@activemed.pl

Adres

Kraków

Kraków

woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416