



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

Numer usługi 2025/12/03/47040/3188839

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

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

📍 Rzeszów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.04.2026 do 14.04.2026

## 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

12-04-2026

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

| 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

Rzeszów

Rzeszów

woj. podkarpackie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** edyta.bmusial@mbmacademy.pl

**Telefon** (+48) 519 305 416