



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

Numer usługi 2025/12/03/47040/3188846

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

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 04.05.2026 do 05.05.2026

★★★★★ 5,0 / 5

396 ocen

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

03-05-2026

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 uczestnika do stosowania technik komunikacyjnych w środowisku medycznym z uwzględnieniem różnic pokoleniowych oraz specyfiki pracy w służbie zdrowia.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Identyfikuje bariery komunikacyjne występujące w środowisku pracy placówki medycznej.	wymienia najczęstsze bariery komunikacyjne w pracy z pacjentem	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	rozpoznaje bariery komunikacyjne wynikające z różnic pokoleniowych	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje konsekwencje błędów komunikacyjnych w pracy zespołu medycznego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozróżnia style komunikacji charakterystyczne dla różnych pokoleń.	opisuje cechy komunikacji pokoleń BB, X, Y i Z	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	wskazuje różnice w sposobie przekazywania informacji między pokoleniami	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	dobiera sposób komunikacji adekwatny do rozmówcy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki aktywnego słuchania w komunikacji z pacjentem i współpracownikami	stosuje parafrazę w rozmowie	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje podsumowanie wypowiedzi rozmówcy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zadaje pytania doprecyzowujące	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wykorzystuje komunikację werbalną i niewerbalną w budowaniu relacji z pacjentem.	dostosowuje sposób wypowiedzi do sytuacji komunikacyjnej	Obserwacja w warunkach symulowanych
	stosuje komunikaty „JA”	Obserwacja w warunkach symulowanych
	wykorzystuje elementy komunikacji niewerbalnej	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje techniki komunikacyjne wspierające współpracę w zespole wielopokoleniowym.	przekazuje informację zwrotną w sposób konstruktywny	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera sposób komunikacji do odbiorcy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	reaguje na sytuacje konfliktowe w komunikacji	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

pracownikami i pacjentami” adresowane jest do osób pracujących w podmiotach leczniczych, w szczególności do personelu medycznego oraz pracowników administracyjnych placówek ochrony zdrowia, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pacjentami lub współpracują w zespołach wielopokoleniowych. Usługa skierowana jest między innymi do lekarzy, pielęgniarek, położnych, rejestratorek medycznych, pracowników administracji medycznej oraz innych osób zaangażowanych w obsługę pacjenta i współpracę w zespołach pracowniczych w podmiotach leczniczych.

Szkolenie realizowane jest w formie warsztatowej, z wykorzystaniem metod aktywizujących uczestników, takich jak praca w podgrupach, ćwiczenia komunikacyjne, analiza studiów przypadków oraz symulacje sytuacji komunikacyjnych występujących w środowisku pracy placówek ochrony zdrowia. Forma warsztatowa umożliwi uczestnikom praktyczne przećwiczenie omawianych technik komunikacyjnych oraz odniesienie ich do realnych sytuacji zawodowych.

Liczba uczestników szkolenia wynosi od 6 do 15 osób. Podczas zajęć uczestnicy pracują zarówno indywidualnie, jak i w podgrupach liczących od 2 do 5 osób. W trakcie realizacji usługi wykorzystywane są ćwiczenia komunikacyjne w parach oraz symulacje rozmów z pacjentem lub współpracownikiem. Każdy uczestnik ma zapewnione miejsce do pracy warsztatowej oraz dostęp do materiałów szkoleniowych wykorzystywanych podczas zajęć. W ramach szkolenia wykorzystywane są materiały dydaktyczne oraz narzędzia wspierające realizację ćwiczeń komunikacyjnych i pracy warsztatowej.

Łączny czas trwania usługi wynosi 16 godzin dydaktycznych. Program szkolenia obejmuje zarówno część teoretyczną, jak i praktyczną. Zajęcia teoretyczne stanowią 6 godzin i obejmują wprowadzenie do zagadnień związanych z komunikacją interpersonalną w środowisku medycznym oraz charakterystykę różnic pokoleniowych w miejscu pracy. Zajęcia praktyczne stanowią 10 godzin i obejmują ćwiczenia warsztatowe, symulacje sytuacji komunikacyjnych, analizę studiów przypadków oraz pracę w podgrupach. Przerwy organizacyjne są wliczane w czas trwania usługi.

Walidacja efektów uczenia się przeprowadzana jest na zakończenie szkolenia i ma na celu sprawdzenie stopnia osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się przez uczestników. Proces walidacji obejmuje test wiedzy sprawdzający znajomość zasad komunikacji międzypokoleniowej w środowisku pracy placówki medycznej oraz obserwację uczestników podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych i symulacji sytuacji komunikacyjnych.

Walidacja przeprowadzana jest przez osobę wyznaczoną przez organizatora szkolenia, inną niż trener prowadzący zajęcia, co zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia od procesu walidacji.

- 1 godzina dydaktyczna = 1 godzina zegarowa
- Przerwy organizacyjne są wliczane w łączny czas trwania usługi.

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 osiągnięciu 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

Gdańsk

Gdańsk

woj. pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Edyta Budzińska-Musiał

E-mail edyta.bmusial@mbmacademy.pl

Telefon (+48) 519 305 416