



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

## Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie.

Numer usługi 2025/12/03/47040/3188879

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 14.01.2026 do 14.01.2026

1 537,50 PLN brutto

1 250,00 PLN netto

192,19 PLN brutto/h

156,25 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie "Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem" jest przeznaczone dla pracowników służby zdrowia, takich jak lekarze, pielęgniarki, ratownicy medyczni, rejestratorki medyczne, pracownicy administracyjni, fizjoterapeuci oraz specjaliści medyczni. Szczególnie skierowane jest do osób pracujących w przychodniach, szpitalach, klinikach specjalistycznych oraz domach opieki, gdzie kontakt z pacjentami i ich rodzinami jest kluczowy.

Kurs jest także idealny dla menedżerów placówek medycznych i kierowników zespołów, którzy chcą wspierać swoich pracowników w rozwijaniu umiejętności asertywnej komunikacji. Szkolenie uczy skutecznych technik radzenia sobie z trudnymi pacjentami, wyrażania potrzeb i granic oraz budowania lepszych relacji. Uczestnicy poprawią jakość komunikacji z pacjentami, co przyczyni się do większej satysfakcji pacjentów i redukcji stresu zawodowego, wspierając rozwój indywidualny i zespołowy.

### Minimalna liczba uczestników

6

### Maksymalna liczba uczestników

16

### Data zakończenia rekrutacji

13-01-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

8

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie" przygotowuje uczestników do samodzielnego radzenia sobie w sytuacjach konfliktowych oraz skutecznego komunikowania swoich potrzeb i oczekiwań w kontaktach z trudnymi pacjentami. Dzięki zdobytym umiejętnościom asertywności, uczestnicy będą potrafili utrzymać spokój i profesjonalizm, jednocześnie rozwiązując problemy i budując pozytywne relacje z pacjentami.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                           | Kryteria weryfikacji                                                                         | Metoda walidacji                    |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Kontroluje własne emocje w trudnych sytuacjach z pacjentami. | Wykorzystuje techniki asertywnej komunikacji w codziennej pracy.                             | Test teoretyczny                    |
|                                                              | Rozróżnia style zachowania tj.: asertywność, agresja i uległość w interakcjach z pacjentami. | Test teoretyczny                    |
|                                                              | Analizuje zachowania pacjentów, aby lepiej reagować na ich potrzeby.                         | Test teoretyczny                    |
|                                                              | Identyfikuje własne emocje i stosuje techniki zarządzania stresem.                           | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                              | Eliminuje bariery komunikacyjne poprzez aktywne słuchanie i empatię.                         | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                              | Definiuje kluczowe elementy asertywnej komunikacji.                                          | Test teoretyczny                    |
|                                                              | Wzmacnia swoje umiejętności odmawiania w sposób uprzejmy i stanowczy.                        | 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 uczestników związane z utrzymaniem i wzmocnieniem wiedzy w obszarze asertywnej komunikacji z pacjentami, zwłaszcza w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Przekazuje praktyczne narzędzia i strategie, które pomagają uczestnikom skutecznie radzić sobie z różnymi typami pacjentów, wyrażać swoje opinie i potrzeby w sposób zdecydowany, jednocześnie utrzymując poziom profesjonalizmu i budując pozytywne relacje z pacjentami. 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

- **Rejestracja uczestników i wprowadzenie** Powitanie uczestników.
  - Krótka prezentacja prowadzącego.
  - Cel i oczekiwania szkolenia.
- **Asertywność. Definicja i znaczenie.** Wyjaśnienie pojęcia asertywności.
  - Różnice między asertywnością, agresją i uległością.
  - Znaczenie asertywności w komunikacji z klientem.
- **Elementy asertywności.** Wyrażanie uczuć i potrzeb.
  - Umiejętność odmawiania.
  - Akceptacja siebie i innych.
- **Techniki asertywnej komunikacji** Technika otwartych drzwi, zdarta płyta ...
  - Aktywne słuchanie w asertywnej komunikacji.
  - Wyrażanie zgody i niezgody w sposób asertywny.
- **Ćwiczenia Praktyczne** Role-play sytuacji z trudnym klientem.
  - Feedback i analiza.
- **Zarządzanie Emocjami w Komunikacji z Klientem** Rozpoznawanie własnych emocji.
  - Techniki zarządzania stresem.
  - Asertywność a empatia.
- **Komunikacja Niewerbalna w Asertywnej Postawie** Postawa ciała i gesty w asertywnej komunikacji.
  - Kontakt wzrokowy i jego znaczenie.
- **Skuteczne Zakończenie Rozmowy z Klientem** Podsumowanie kluczowych punktów rozmowy.
  - Techniki zamykania rozmowy asertywnie.
- **Podsumowanie, Dyskusja i Rozdanie Certyfikatów** Omówienie głównych tematów szkolenia.
  - Otwarta dyskusja i pytania uczestników.
  - Walidacja efektów uczenia się.
  - Wręczenie certyfikatów uczestnictwa.

## 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 | 1 537,50 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 250,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 192,19 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 156,25 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 lub 71 877 75 25 [justyna.wania@activemed.pl](mailto:justyna.wania@activemed.pl)

## Adres

Szczecin 5-15/u1

Szczecin

woj. zachodniopomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Edyta Budzińska-Musiał**

**E-mail** [edyta.bmusial@mbmacademy.pl](mailto:edyta.bmusial@mbmacademy.pl)

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