



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

Numer usługi 2025/12/03/47040/3188958

1 537,50 PLN brutto  
1 250,00 PLN netto  
192,19 PLN brutto/h  
156,25 PLN netto/h

ACTIVEMED  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZALNOŚ  
CIĄ

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 06.05.2026 do 06.05.2026

★★★★★ 5,0 / 5

396 ocen

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Zdrowie i medycyna / Psychologia i rozwój osobisty

### Grupa docelowa usługi

Usługa „Asertywność jako element komunikacji z trudnym pacjentem – szkolenie” przygotowuje uczestnika do prowadzenia rozmów z trudnymi pacjentami, reagowania w sytuacjach konfliktowych oraz stosowania asertywnej komunikacji w środowisku pracy placówki medycznej.

### Minimalna liczba uczestników

6

### Maksymalna liczba uczestników

16

### Data zakończenia rekrutacji

05-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

8

### 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 "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**

<b>Efekty uczenia się</b>	<b>Kryteria weryfikacji</b>	<b>Metoda walidacji</b>
Stosuje techniki asertywnej komunikacji w kontakcie z pacjentem.	stosuje komunikaty „JA”	Obserwacja w warunkach symulowanych
	formułuje jasne komunikaty wobec pacjenta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zachowuje profesjonalną postawę w rozmowie	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozróżnia style zachowania w komunikacji z pacjentem.	definiuje zachowanie asertywne	Test teoretyczny
	rozróżnia zachowanie agresywne	Test teoretyczny
	rozróżnia zachowanie uległe,	Test teoretyczny
	identyfikuje własne emocje	Obserwacja w warunkach symulowanych
Kontroluje emocje w sytuacjach trudnych w pracy z pacjentem.	stosuje techniki kontroli emocji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	utrzymuje profesjonalny sposób komunikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki aktywnego słuchania w rozmowie z pacjentem.	stosuje parafrazę	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zadaje pytania doprecyzowujące	Obserwacja w warunkach symulowanych
	potwierdza zrozumienie komunikatu pacjenta	Obserwacja w warunkach symulowanych
	formułuje odmowę w sposób uprzejmy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje techniki asertywnej odmowy w sytuacjach zawodowych.	uzasadnia odmowę	Obserwacja w warunkach symulowanych
	utrzymuje profesjonalny ton wypowiedzi	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 szkolenia został opracowany z myślą o pracownikach podmiotów leczniczych, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z pacjentami i ich rodzinami. Szkolenie adresowane jest w szczególności do lekarzy, pielęgniarek, położnych, ratowników medycznych, rejestratorek medycznych, pracowników administracji medycznej oraz innych osób pracujących w placówkach ochrony zdrowia, takich jak przychodnie, szpitale, kliniki specjalistyczne czy domy opieki, w których występują sytuacje wymagające radzenia sobie z trudnymi zachowaniami pacjentów.

Szkolenie realizowane jest w formie warsztatowej z wykorzystaniem metod aktywizujących uczestników. W trakcie zajęć uczestnicy pracują indywidualnie, w parach oraz w podgrupach liczących od 3 do 5 osób, w zależności od charakteru ćwiczenia. Podczas szkolenia wykorzystywane są symulacje sytuacji komunikacyjnych z trudnym pacjentem, analiza studiów przypadku oraz ćwiczenia praktyczne pozwalające przećwiczyć techniki asertywnej komunikacji w warunkach zbliżonych do rzeczywistych sytuacji zawodowych. Każdy uczestnik ma zapewnione miejsce do pracy warsztatowej oraz materiały szkoleniowe wykorzystywane podczas realizacji zajęć.

Łączny czas trwania usługi wynosi 8 godzin dydaktycznych. Program szkolenia obejmuje zarówno część teoretyczną, jak i praktyczną. Zajęcia teoretyczne obejmują 3 godziny i dotyczą wprowadzenia do zagadnień związanych z asertywnością, stylami komunikacji oraz mechanizmami powstawania sytuacji trudnych w relacjach z pacjentem. Zajęcia praktyczne obejmują 5 godzin i polegają na ćwiczeniach warsztatowych, symulacjach rozmów z pacjentami, analizie studiów przypadku oraz pracy 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. Walidacja obejmuje test wiedzy sprawdzający znajomość zasad asertywnej komunikacji w pracy z pacjentem oraz obserwację uczestników podczas symulacji sytuacji komunikacyjnych. Proces walidacji przeprowadzany 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 przewidziane w trakcie realizacji szkolenia i są wliczane w łączny czas trwania usługi

- **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

# Adres

Gdańsk 5-15/u1

Gdańsk

woj. pomorskie

## 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