

Obsługa pacjentów - szczególnie starszych, schorowanych i trudnych. 2-dniowe warsztaty praktyczne.

Data rozpoczęcia	Data zakończenia	Miejsce	Cena
2026-03-30	2026-03-31	Szkolenie online	1290.00 zł
2026-05-04	2026-05-05	Szkolenie online	1290.00 zł
2026-07-27	2026-07-28	Szkolenie online	1290.00 zł
2026-09-07	2026-09-08	Szkolenie online	1290.00 zł
2026-11-12	2026-11-13	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-01-28	2027-01-29	Szkolenie online	1590.00 zł
2027-03-30	2027-03-31	Szkolenie online	1590.00 zł

Grupa docelowa:

- Personel medyczny mający bezpośredni kontakt z pacjentem.
- Pielęgniarki, rejestratorzy medyczne, ratownicy na co dzień spotykający się z pacjentami, z którymi trudno się komunikować.
- Osoby pracujące z pacjentami w sytuacjach stresowych, powodujących napięcie w komunikacji.
- Osoby pracujące w służbie zdrowia i mające kontakt z rodzinami chorych, którym muszą komunikować często niełatwe dla nich informacje.

Cel szkolenia:

- Zapoznanie uczestników z różnymi stylami komunikacji.
- Wypracowanie kompletnej komunikacji z różnymi pacjentami.
- Poznanie narzędzi aktywnego słuchania.
- Zwiększenie uwagi na potrzeby pacjenta.
- Przedstawienie znaczenia emocji w komunikacji z pacjentem.
- Poznanie swojego świata wartości i przekonań.
- Wypracowanie konstruktywnych komunikatów informacji zwrotnej.
- Zapoznanie uczestników z metodami radzenia sobie ze stresem, zarówno tymi doraźnymi jak i długofalowymi.
- Zbudowanie swojej wewnętrznej siły, potrzebnej do zapewnienia równowagi psychicznej.
- Poznanie szerokiej definicji asertywności wg Anny Townend.
- Przećwiczenie komunikatu asertywnego „ja”.
- Pokazanie różnic w komunikacji asertywnej, agresywnej i uległej.
- Praktyczna nauka asertywnego radzenia sobie z agresją słowną.

Korzyści dla uczestników:

Dzięki poznaniu różnic w komunikacji wg Taylora Hartmana uczestnicy będą potrafili łatwiej dostosowywać się do różnych stylów komunikacji swoich pacjentów. Zwiększą empatyczne słuchanie oraz przećwiczą zadawanie pytań, co bezpośrednio przełoży się na budowanie relacji z pacjentami. Będą mieli większą świadomość powstawania emocji w relacjach, swoich wartości i przekonań, co pomoże im chronić siebie w trudnych sytuacjach. Rozwiną umiejętność komunikowania konstruktywnej informacji zwrotnej, przez

co będą mogli efektywniej wpływać na współpracę z pacjentem i jego rodziną. Znacząco zmniejszą poziom stresu, poprzez zastosowanie technik do niwelowania stresu krótko i długotrwałego. Poprzez narzędzia asertywności w komunikacji zadbają o swoją bezpieczną przestrzeń. Będą potrafili radzić sobie z komunikatem agresywnym kierowanym w ich kierunku.

Metodologia:

Szkolenie on-line:

- wygodna forma szkolenia - wystarczy dostęp do urządzenia z internetem (komputer, tablet, telefon), słuchawki lub głośniki i ulubiony fotel
- szkolenie realizowane jest w nowoczesnej formie w wirtualnym pokoju konferencyjnym i kameralnej grupie uczestników
- bierzesz udział w pełnowartościowym szkoleniu - Trener prowadzi zajęcia "na żywo" - widzisz go i słyszysz
- pokaz prezentacji, ankiet i ćwiczeń widzisz na ekranie swojego komputera w czasie rzeczywistym.
- podczas szkolenia Trener aktywizuje uczestników zadając pytania, na które można odpowiedzieć w czasie rzeczywistym
- otrzymujesz certyfikat wydany przez jedną z wiodących firm szkoleniowych w Polsce
- masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu
- otrzymujesz indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia stacjonarne i online organizowane przez IIST.

Program szkolenia:

Program szkolenia stanowi prawnie chronioną własność intelektualną, a jego przetwarzanie, rozpowszechnianie lub korzystanie z niego bez wiedzy i zgody autora jest zabronione.

1. Moduł: Wprowadzenie do szkolenia

- Przedstawienie celu szkolenia, programu, harmonogram.
- Ustalenie kontraktu z uczestnikami
- Runda początkowa uczestników szkolenia. Poznajmy się.

2. Moduł: Pacjenci są różni w komunikacji.

- Ustalenie swojego wiodącego koloru wg Taylora Hartmana.
- Typologia pacjenta w komunikacji z przełożeniem na konkretne zachowania.
- Zdefiniowanie zachowań i cech pacjenta, z którym komunikacja jest dla nas trudniejsza.
- Wypracowanie gotowych mechanizmów na budowanie porozumienia. Jak komunikować się z różnymi typami osobowości?

3. Moduł: Znajdź potrzeby pacjenta.

- Moc pytań otwartych w komunikacji z pacjentem.
- Pozostałe narzędzia aktywnego słuchania pozwalające budować relacje z pacjentem.

4. Inteligencja emocjonalna.

- Emocje w kontakcie z pacjentem. Jak oddawać przestrzeń na emocje pacjenta? Jak zarządzać emocjami?
- Ćwiczenie Rajska wyspa- jako klucz do poznania wartości i tożsamości
- Praca z kołem własnych wartości. Co w życiu jest dla mnie ważne i na ile to realizuję?
- Komunikat FUKO teoria i ćwiczenie. Dawaj informacje zwrotną, która prowadzi do rozwiązań i tonuje konflikty.
- Budowanie avatara, do ochrony swojej przestrzeni.
- Poznaj swoje zasoby, żeby wzmocnić swoje wewnętrzne „ja”.

5. Stres i metody na jego poskromienie

- Jak definiować emocje i umiejscawiać je w ciele.
- Ćwiczenie doraźne i błyskawiczne metody antystresowe: systemy oddechowe - tor przeponowy i piersiowy, „pies z głową do góry – pies z głową w dół” oraz „powitanie słońca”, jaga śmiechu
- Jak wprowadzić nasze mięśnie w stan rozluźnienia.
- Antystresowy styl życia. Gdzie budować swoją odporność i ładować baterie?
- Przedstawienie metod budowania swojej siły wewnętrznej.

- Wypalenie zawodowe. Poznaj jego etapy i objawy na każdym z poziomów.

6. Moduł: Bądź asertywny w kontakcie z trudnym pacjentem

- Czym jest asertywność?
- Różnica pomiędzy komunikatem asertywnym, agresywnym i uległym.
- Test na moją asertywność wg Anny Townsend.
- Narzędzi i techniki asertywności: komunikat Ja.
- Jak poradzić sobie z nieprzyjemną krytyką i hejtem.
- Procedura stawiania granic psychologicznych wg Pameli Butler, czyli jak sobie radzić z agresją.

7. Podsumowanie szkolenia

- Moje wnioski i pierwszy krok do wzmocnienia siebie.
- Podsumowanie szkolenia przez trenera. W przypadku szkolenia w formule on-line modyfikacji mogą ulec forma i sposób realizacji zaplanowanych dla Państwa ćwiczeń.

Informacje organizacyjne:

Na kilka dni przed terminem wydarzenia skontaktujemy się z Państwem aby zapytać o Państwa oczekiwania, dotychczasowe doświadczenia i umiejętności, co pozwoli nam na częściowe dopasowanie programu szkolenia do Państwa potrzeb.

Harmonogram zajęć

- szkolenie trwa 2 dni (łącznie 12h) i możesz w nim uczestniczyć z dowolnego miejsca dołączając do wirtualnego pokoju konferencyjnego wykorzystując urządzenie z dostępem do internetu
- zajęcia odbywają się w godzinach 09.00-15.00 każdego dnia według harmonogramu:

Dzień I

Godz.09:00-10.30-szkolenie
Godz.10:30 -10.40 -przerwa
Godz. 10.40-12.00 -szkolenie
Godz.12.00-12.15 -przerwa
Godz.12:15-13.30 -szkolenie
Godz.13.30-13.40 -przerwa
Godz.13.40-15.00 -szkolenie

Dzień II

Godz.09:00-10.30-szkolenie
Godz.10:30 -10.40 -przerwa
Godz. 10.40-12.00 -szkolenie
Godz.12.00-12.15 -przerwa
Godz.12:15-13.30 -szkolenie
Godz.13.30-13.40 -przerwa
Godz.13.40-15.00 -szkolenie

Dostęp do wirtualnego pokoju konferencyjnego zostanie przesłany na adres e-mail Uczestnika szkolenia na 7 dni przed terminem jego rozpoczęcia. Wymagania techniczne: Komputer, smartfon lub tablet podłączony do internetu z prędkością łącza od 512 KB/sek.

Inwestycja:

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 70% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = zw.

- cena zawiera:
- uczestnictwo w szkoleniu,
- materiały dydaktyczne [autorski podręcznik Uczestnika szkolenia, materiały dodatkowe wykorzystywane podczas warsztatów praktycznych]

- materiały piśmiennicze [notatnik, długopis]
- dyplom potwierdzający ukończenie szkolenia
- konsultacje poszkoleniowe
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.
- oraz serwisy kawowe i obiadowe (nie obejmuje noclegu).

Szkolenie otwarte:

Cena: **1390.00 zł/netto**

Cena szkolenia otwartego online obejmuje:

- udział w profesjonalnym szkoleniu prowadzonym przez eksperta IIST;
- komplet materiałów szkoleniowych;
- dyplom ukończenia szkolenia;
- pomoc trenera w ramach konsultacji poszkoleniowych.

Cena szkolenia online zawiera:

- uczestnictwo w szkoleniu online,
- materiały szkoleniowe,
- renomowany certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenia (w wersji elektronicznej lub papierowej),
- konsultacje poszkoleniowe,
- każdy z Uczestników otrzyma indywidualną kartę rabatową upoważniającą do 10% zniżki na wszystkie kolejne szkolenia otwarte i online organizowane przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST.

Zgłoszenie:

Aby zgłosić chęć uczestnictwa w szkoleniu organizowanym przez Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST należy wypełnić formularz zgłoszenia a następnie po jego uzupełnieniu odesłać faksem (61 666 15 66) lub mailem (biuro@iist.pl) albo uzupełnić [formularz zgłoszenia online](#). Na podstawie przesłanych informacji skontaktujemy się z Państwem aby potwierdzić Państwa uczestnictwo w wybranym wydarzeniu oraz przekazać pozostałe informacje organizacyjne.

Kontakt:

KONTAKT Z ORGANIZATOREM



Międzynarodowy Instytut
Szkoleń Specjalistycznych

Jesteśmy do Państwa dyspozycji od poniedziałku do piątku w godzinach 8.00-16.00.

Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37

60-750 Poznań

tel.(61) 307 01 49

fax. (61) 666 15 66

e-mail biuro@iist.pl

www.iist.pl

Zachęcamy do współpracy z Międzynarodowym Instytutem Szkoleń Specjalistycznych IIST, ponieważ:

- dążymy do spełnienia wszystkich potrzeb naszych Klientów w zakresie najwyższych standardów szkoleniowych;
- oferujemy niedrogie i autorskie szkolenia, dostarczane przez profesjonalnych trenerów;
- realizujemy szkolenia w kameralnych grupach aby zagwarantować Państwu możliwość zdobycia cennej i praktycznej wiedzy na podstawie interesujących warsztatów i ćwiczeń;
- nieustannie ulepszamy sprawdzone metody dydaktyczne podnoszących jakość oferowanych usług;
- podczas szkoleń wprowadzamy motywującą atmosferę gwarantującą osiągnięcie wysokich wyników;
- uczestnikom naszych warsztatów i seminariów oferujemy profesjonalne doradztwo oraz bezpłatne konsultacje poszkoleniowe.



Międzynarodowy Instytut Szkoleń Specjalistycznych IIST

ul. Wyspiańskiego 14/37, 60-750 Poznań
tel. 61/3070149 fax. 61/6661566
biuro@iist.pl, NIP 777-315-06-27
www.iist.pl

