

**„Komunikacja farmaceuty jak astronauty”-
Szkolenie z wykorzystaniem VR (wirtualna
rzeczywistość)**

Numer usługi 2025/06/12/183900/2811770

1 599,00 PLN brutto
1 300,00 PLN netto
266,50 PLN brutto/h
216,67 PLN netto/h

MONIKA
SZUDROWICZ -
SZKOLENIA
BIZNESOWE

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 Łódź / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 6 h
📅 15.07.2025 do 15.07.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Zdrowie i medycyna / Farmacja
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Oferta szkolenia z zastosowaniem Virtual Reality skierowana jest do ekspertów branży farmaceutycznej, chcących zwiększyć swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji, zapobiegania konfliktom oraz ich konstruktywnego rozwiązywania w środowisku aptecznym i biznesowym. Dzięki symulacjom VR uczestnicy mogą praktycznie rozwijać i doskonalić kompetencje w zakresie komunikacji w bezpiecznym, realistycznym środowisku. Oferta adresowana jest do właścicieli i zarządów sieci aptecznych, zainteresowanych wdrażaniem nowoczesnych rozwiązań zwiększających efektywność w obszarze komunikacji interpersonalnej. Kierowników aptek, odpowiedzialnych za organizację pracy i efektywne zarządzanie zespołami aptecznymi, farmaceutów, techników farmaceutycznych oraz pracowników dystrybucji i handlowców, którzy chcą korzystać z nowoczesnych, angażujących programów szkoleniowych opartych na VR, wspierających rozwój kompetencji interpersonalnych i poprawę jakości obsługi Pacjenta/Klienta branży farmaceutycznej
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	12
Data zakończenia rekrutacji	03-07-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	6

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie rozwija umiejętności skutecznego stosowania narzędzi komunikacji interpersonalnej w środowisku farmaceutycznym. Uczestnicy poznają znaczenie emocji w budowaniu relacji z pacjentami i współpracownikami oraz nauczą się świadomie komunikować cele i zadania. Warsztat obejmuje trening aktywnego słuchania, precyzyjnego formułowania zaleceń i profesjonalnego odpowiadania na zastrzeżenia oraz wspiera rozwój kompetencji w motywowaniu zespołu i korygowaniu niewłaściwych zachowań.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik wymienia kluczowe elementy skutecznej komunikacji interpersonalnej i definiuje rolę emocji w procesie komunikacji	Uczestnik definiuje proces komunikacji (rozpoznaje i opisuje składowe teoretycznego modelu procesu komunikacji oraz rozpoznaje rodzaje komunikacji i potrafi wymienić ich wady i zalety)	Test teoretyczny
	Uczestnik rozpoznaje i klasyfikuje postawy w komunikacji interpersonalnej (uległa, asertywna i agresywna, manipulacyjna, perswazyjna oraz WIN-WIN), na podstawie symulacji VR i podanych wcześniej przykładów z pracy zespołu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik wskazuje skutki danej postawy na pracę w zespole i obsługę Pacjenta oraz umie odpowiednio dopasować daną postawę do sytuacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	(W scenariuszu problemowym)Uczestnik odróżnia postawę wspierającą od destrukcyjnej w kontekście zarówno kierowania zespołem aptecznym jak i obsługi Pacjenta	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje modele i rodzaje komunikowania się	Uczestnik rozpoznaje i opisuje rodzaj komunikacji i podaje jej składowe	Test teoretyczny
	Uczestnik podaje mocne i słabe strony każdego rodzaju komunikatu Uczestnik identyfikuje swój dominujący styl komunikacji i ocenia adekwatność zastosowania różnych stylów komunikacyjnych w wybranych sytuacjach zawodowych	Obserwacja w warunkach symulowanych Test teoretyczny
Uczestnik diagnozuje występujące bariery komunikacyjne oraz analizuje ich wpływ na efektywność procesów komunikacyjnych w kontekście zawodowym Uczestnik świadomie wykorzystuje techniki komunikacji interpersonalnej, adekwatnie dobierając je do zidentyfikowanych wyzwań zawodowych	Uczestnik klasyfikuje rodzaje barier komunikacyjnych (Symulacja VR "Poszukiwanie barier na Księżycu")	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik wskazuje przykłady zagrożeń związanych z konkretnymi barierami i szumami komunikacyjnymi, które mogą wystąpić w pracy lidera zespołu lub pracownika pierwszego kontaktu (podczas spotkań, rozmów jeden na jeden, obsługi pacjentów).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik analizuje i stosuje techniki aktywnego słuchania w oparciu o model komunikacji według Friedemanna Schulz von Thuna, uwzględniając cztery aspekty przekazu: rzeczowy, apelowy, ujawnieniowy i relacyjny	Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik adekwatnie dobiera i opisuje zastosowanie technik komunikacyjnych: (symulacja) właściwe zastosowanie minimum 2 technik komunikacyjnych (np. komunikat „Ja” Zdarta płyta, Otwarte drzwi , aktywne słuchanie, model 4 uszu von Thuna) w symulowanych scenariuszach zawodowych)	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik uzasadnia wybór konkretnych technik w odniesieniu do zidentyfikowanych wyzwań.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik świadomie prowadzi dialog z "trudnymi uczestnikami komunikacji"	Uczestnik stosuje specjalistyczne modele komunikacyjne w pracy z wymagającymi Pacjentami, w tym techniki asertywnej odmowy (np. model DESC, LEC lub techniki SAFE)	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik wskazuje na właściwe wykorzystanie zasad komunikacji terapeutycznej w sytuacjach napięcia	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Uczestnik oddziela emocje od faktów w kontakcie z Pacjentem (Symulacja VR "Quiz Opinia, emocja czy Fakt na Księżycu")	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, dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak, dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

Program

I. Wymogi szczególne:

Oferta szkolenia z zastosowaniem Virtual Reality skierowana jest do ekspertów branży farmaceutycznej, chcących zwiększyć swoje kompetencje w zakresie skutecznej komunikacji, zapobiegania konfliktom oraz ich konstruktywnego rozwiązywania w środowisku aptecznym i biznesowym. Dzięki symulacjom VR uczestnicy mogą praktycznie rozwijać i doskonalić kompetencje w zakresie komunikacji w bezpiecznym, realistycznym środowisku. Oferta adresowana jest do właścicieli i zarządców sieci aptecznych, zainteresowanych wdrażaniem nowoczesnych rozwiązań zwiększających efektywność w obszarze komunikacji interpersonalnej. Kierowników aptek,

odpowiedzialnych za organizację pracy i efektywne zarządzanie zespołami aptecznymi, farmaceutów, techników farmaceutycznych oraz pracowników dystrybucji i handlowców, którzy chcą korzystać z nowoczesnych, angażujących programów szkoleniowych opartych na VR, wspierających rozwój kompetencji interpersonalnych i poprawę jakości obsługi Pacjenta/Klienta branży farmaceutycznej

II. Zakres merytoryczny programu:

Nowy program szkoleniowy „Komunikacja farmaceuty jak astronauty” skupi się na następujących aspektach:

1. Definicja i model procesu komunikacyjnego

- a. Dlaczego komunikacja jest tak istotna?
- b. Teoretyczny model procesu komunikacji
- c. Sposoby komunikowania się -moduł realizowany z wykorzystaniem aplikacji Księżyc VR: uczestnicy udają się w podróż po wirtualnym Księżycu. Grupa zostaje podzielona na trzy podgrupy:

uczestnik 1 - Nie otrzymuje od trenera informacji co należy zrobić na Księżycu.

uczestnik 2 - Otrzymuje zdawkowe informacje

uczestnik 3 - Otrzymuje bardzo precyzyjny instruktaż. Uczestnik będący w środowisku VR, poprzez efekt immersji, jest zdany wyłącznie na siebie. Refleksje wszystkich grup posłużą za materiał wprowadzający do warsztatów.

2. Rodzaje komunikacji

- a. Mowa werbalna, mowa niewerbalna
- b. jednostronna i dwustronna oraz pionowa i pozioma
- c. Mój styl komunikacji interpersonalnej

3. Bariery komunikacyjne

- a. Pierwsze wrażenie (filtr oceny)
- b. Bariery procesu komunikacji (wewnętrzne i zewnętrzne)

Moduł realizowany z wykorzystaniem aplikacji Księżyc VR: uczestnicy mają za zadanie odnalezienie na wirtualnym Księżycu opisy przykładowych barier komunikacyjnych, które znajdują się w konkretnych lokalizacjach. Muszą być one odnalezione dzięki wskazówkom przekazywanym przez pozostałych uczestników posiadających mapę Księżyca (będących „na Ziemi”). Istotą ćwiczenia jest to, że jedne wskazówki są przekazywane poprzez komunikację jednostronną, inne – dwustronną.

4. Techniki komunikacyjne

- a. Asertywność
- b. Komunikat Ja (TY) i Zdarta płyta, Otwarte drzwi
- c. Aktywne słuchanie i 4 uszy Von Thuna
- d. Informacja zwrotna(FUKO, GOLD, SPINKA,FEEDBACK)

5. Techniki komunikacyjne cd (komunikacja w sytuacjach trudnych)

- a. Standardowe protokoły obsługi „trudnego Pacjenta” (np. model DESC, LEC lub techniki SAFE)
- b. Zasady komunikacji terapeutycznej w sytuacjach napięcia
- c. Asertywna odmowa
- c.Oddzielenia emocji od faktów

III. Usługa realizowana w godzinach zegarowych, przerwy nie są wliczane w czas godzin szkoleniowych.

IV. Liczba godzin na Uczestnika: praktycznych - 3,5h, teoretycznych - 2h, walidacja - 30 min

V. Usługa jest realizowana z wykorzystaniem licencji na aplikację szkoleniową VR „Księżyc” sfinansowanej w ramach projektu pt. „USŁUGIROZWOJOWE 4.0 - wsparcie podmiotów BUR w obszarze tworzenia, rozwoju i sprzedaży nowych form usług rozwojowych lub wykorzystaniu nowych technologii” realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Powitanie uczestników i wprowadzenie do szkolenia	Monika Szudrowicz	15-07-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 10 Podstawowe definicje w procesie komunikacji interpersonalnej - Model procesu komunikacyjnego .	Monika Szudrowicz	15-07-2025	09:30	10:00	00:30
3 z 10 przerwa kawowa	Monika Szudrowicz	15-07-2025	10:00	10:15	00:15
4 z 10 Rodzaje komunikacji i test mój styl komunikacji	Monika Szudrowicz	15-07-2025	10:15	11:15	01:00
5 z 10 Bariery komunikacyjne	Monika Szudrowicz	15-07-2025	11:15	11:45	00:30
6 z 10 Przerwa obiadowa	Monika Szudrowicz	15-07-2025	11:45	12:30	00:45
7 z 10 Techniki komunikacyjne	Monika Szudrowicz	15-07-2025	12:30	14:00	01:30
8 z 10 Przerwa kawowa	Monika Szudrowicz	15-07-2025	14:00	14:15	00:15
9 z 10 Techniki komunikacyjne- cd	Monika Szudrowicz	15-07-2025	14:15	15:45	01:30
10 z 10 Walidacja usługi	-	15-07-2025	15:45	16:15	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 599,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	266,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	216,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Monika Szudrowicz

Jestem trenerem z pasją i menedżerem z 25-letnim doświadczeniem, który wie, jak połączyć biznes z rozwojem ludzi. Moja specjalność? Farmacja, sprzedaż i zarządzanie zespołami. Wierzę, że sukces firmy zaczyna się od dobrze wyszkolonego, zmotywowanego zespołu – dlatego od lat projektuję, prowadzę i zarządzam szkoleniami oraz wdrażam projekty, które nie tylko uczą, ale też inspirują do działania.

Mam za sobą ponad 8000 godzin szkoleniowych, setki wdrożonych projektów i dziesiątki zadowolonych klientów – od techników i farmaceutów po dyrektorów sieci aptecznych. Moje szkolenia to nie teoria, a praktyka oparta na realnych wyzwaniach branży.

Dlaczego warto ze mną współpracować?

- Praktyk, nie teoretyk – mam doświadczenie w branżach farmacja, retail i zarządzanie. Wiem, jak wygląda praca na sali sprzedażowej, w aptece czy w zespole managerskim.
- Specjalizuję się w farmacji – od opieki farmaceutycznej po CX w aptekach, merchandising i zarządzanie sprzedażą. Pomagam zespołom mówić tym samym językiem, co pacjenci.
- Tworzę rozwiązania, które działają – projektuję standardy obsługi, programy motywacyjne, audyty i systemy szkoleniowe, które przynoszą wymierne efekty (np. +3 mln zł zysku po zmianie systemu motywacyjnego).
- Łączę tradycję z nowoczesnością – pracuję zarówno „live” (konferencje, gale, warsztaty), jak i online (platformy e-learningowe, webinary).
- Certyfikacje – jestem akredytowanym trenerem VCC, konsultantem kryzysowym (IPTK)

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymują materiały drukowane(workbook) z miejscem do notowania i długopis.

Warunki uczestnictwa

Dla jednostek budżetowych finansujących udział w szkoleniu w minimum 80% lub w całości ze środków publicznych stawka podatku VAT = ZW.

Informacje dodatkowe

W przypadku zajęć trwających jednego dnia dłużej niż 4h przewidziana jest przynajmniej jedna przerwa trwająca 15 minut.

Masz dostęp do konsultacji poszkoleniowych w formie e-mail do 4 tygodni po zrealizowanym szkoleniu.

Usługa jest realizowana z wykorzystaniem licencji na aplikację szkoleniową VR „Księżyc” sfinansowanej w ramach projektu pt. „USŁUGIROZWOJOWE 4.0 - wsparcie podmiotów BUR w obszarze tworzenia, rozwoju i sprzedaży nowych form usług rozwojowych lub wykorzystaniu nowych technologii” realizowanego w ramach Programu Fundusze Europejskie dla Rozwoju Społecznego 2021 2027, Działanie 1.3 Kadry nowoczesnej gospodarki, projekt realizowany przez GRUPĘ ODITK.

Adres

ul. Lodowa 94/-

93-323 Łódź

woj. łódzkie

Hotel Rubin

udogodnienia hotelu:

Bezpłatne Wi-Fi

parking

całodobowa recepcja

Restauracja

bar

Pokój rodzinny

Balkon/taras

Śniadanie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Monika Szudrowicz

E-mail monica.szudrowicz@gmail.com

Telefon (+48) 515 917 991