

Bielskie
Centrum
SzkolenioweBIELSKIE CENTRUM
SZKOLENIOWE
SYLWIA
STASZEWSKA

★★★★★ 4,9 / 5

3 329 ocen

**Profesjonalna obsługa pacjenta –
komunikacja, asertywność i radzenie sobie
z trudnymi sytuacjami.**

Numer usługi 2026/04/30/116501/3525833

📍 Szczecin

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

👥 Zajęcia grupowe

🕒 21:00 h

📅 15.09.2026 do 16.09.2026

5 338,20 PLN brutto

4 340,00 PLN netto

254,20 PLN brutto/h

206,67 PLN netto/h

284,58 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do personelu medycznego mającego bezpośredni i stały kontakt z pacjentem, w szczególności do rejestratorek medycznych, asystentek stomatologicznych oraz higienistek stomatologicznych. Program dedykowany jest pracownikom, którzy w codziennej pracy prowadzą rozmowy z pacjentami, udzielają informacji, przyjmują zgłoszenia, koordynują wizyty, uczestniczą w procesie leczenia oraz mierzą się z trudnymi emocjami, obiekcjami, stresem i sytuacjami konfliktowymi. Szkolenie rekomendowane jest zarówno dla osób z doświadczeniem zawodowym, chcących podnieść swoje kompetencje komunikacyjne i asertywne, jak i dla pracowników rozpoczynających pracę w placówkach medycznych i stomatologicznych. Dla pracowników, które chcą zwiększyć skuteczność rozmów z pacjentami, lepiej radzić sobie w sytuacjach trudnych, wzmacniać odporność na stres oraz budować profesjonalny, empatyczny i spójny wizerunek placówki medycznej.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

25

Data zakończenia rekrutacji

14-09-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

21

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji komunikacyjnych personelu medycznego w zakresie skutecznej, empatycznej i asertywnej obsługi pacjenta. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać typy pacjentów i ich emocje, prowadzić rozmowy w sytuacjach trudnych, radzić sobie z obiekcjami oraz stresem, a także skutecznie rozwiązywać konflikty, dbając o profesjonalny wizerunek placówki i własny komfort pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik: Charakteryzuje podstawowe typy pacjentów oraz ich zachowania w kontakcie z personelem medycznym.	Uczestnik: opisuje cechy poszczególnych typów pacjentów, • rozróżnia potrzeby i oczekiwania pacjentów wynikające z ich typologii, • wskazuje zagrożenia komunikacyjne wynikające z błędnej identyfikacji typu pacjenta.	Test teoretyczny
Uczestnik: Definiuje zasady skutecznej komunikacji z pacjentem w sytuacjach trudnych i konfliktowych.	Uczestnik: omawia pojęcie sytuacji trudnej w pracy personelu medycznego, • charakteryzuje perspektywę pacjenta oraz personelu w sytuacji konfliktowej, • identyfikuje etapy rozwoju konfliktu.	Test teoretyczny
Uczestnik: Prowadzi rozmowę z pacjentem dostosowaną do jego typu oraz aktualnego stanu emocjonalnego.	Uczestnik: • identyfikuje typ pacjenta na podstawie zachowań i komunikatów, • dobiera adekwatny styl komunikacji do typu pacjenta, • formułuje komunikaty ograniczające eskalację napięcia.	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik: Stosuje język korzyści w rozmowie z pacjentem, w tym podczas omawiania ceny i reagowania na obiekcje.	Uczestnik: przekształca cechy usługi w komunikaty o korzyściach dla pacjenta, • identyfikuje najczęstsze obiekcje pacjentów, • formułuje pytania jako odpowiedź na obiekcje pacjenta.	Analiza dowodów i deklaracji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik: Stosuje techniki asertywne w sytuacjach stresowych i konfliktowych w kontakcie z pacjentem oraz zespołem.	Uczestnik: rozdziela style reagowania w sytuacjach konfliktowych, • dobiera asertywną reakcję do konkretnej sytuacji zawodowej, • stosuje komunikaty asertywne w symulowanych rozmowach	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik: Oceni własne reakcje emocjonalne w kontakcie z pacjentem i podejmuje działania ograniczające stres zawodowy Uczestnik: Współpracuje z zespołem w celu rozwiązywania sytuacji konfliktowych i budowania profesjonalnych relacji z pacjentem.	Uczestnik: identyfikuje własne źródła stresu w pracy z pacjentem, • analizuje wpływ emocji na jakość komunikacji, • planuje indywidualne działania antystresowe Uczestnik: rozpoznaje sytuacje konfliktowe w zespole i w relacji z pacjentem, • dobiera sposób reakcji adekwatny do etapu konfliktu, • ocenia skuteczność zastosowanych działań komunikacyjnych.	Analiza dowodów i deklaracji Analiza dowodów i deklaracji

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Szkolenie skierowane jest do personelu medycznego mającego bezpośredni i stały kontakt z pacjentem, w szczególności do rejestratorek medycznych, asystentek stomatologicznych oraz higienistek stomatologicznych. Program dedykowany jest pracownikom, którzy w codziennej pracy prowadzą rozmowy z pacjentami, udzielają informacji, przyjmują zgłoszenia, koordynują wizyty, uczestniczą w procesie leczenia oraz mierzą się z trudnymi emocjami, obiekcjami, stresem i sytuacjami konfliktowymi.

Szkolenie rekomendowane jest zarówno dla osób z doświadczeniem zawodowym, chcących podnieść swoje kompetencje komunikacyjne i asertywne, jak i dla pracowników rozpoczynających pracę w placówkach medycznych i stomatologicznych. Dla pracowników, które chcą zwiększyć skuteczność rozmów z pacjentami, lepiej radzić sobie w sytuacjach trudnych, wzmacniać odporność na stres oraz budować profesjonalny, empatyczny i spójny wizerunek placówki medycznej.

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji komunikacyjnych personelu medycznego w zakresie skutecznej, empatycznej i asertywnej obsługi pacjenta. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać typy pacjentów i ich emocje, prowadzić rozmowy w sytuacjach trudnych, radzić sobie z obiekcjami oraz stresem, a także skutecznie rozwiązywać konflikty, dbając o profesjonalny wizerunek placówki i własny komfort pracy.

Ramowy program usługi:

1.TYPOLOGIA PACJENTA

Typologia pacjenta jako narzędzie skuteczniejszej obsługi pacjenta przez personel medyczny

Podstawowe typy pacjenta – sposoby ich identyfikowania

Prawidłowa rozmowa z pacjentami o zdefiniowanych typach – teoria i ćwiczenia praktyczne

2.KOMUNIKOWANIE SIĘ Z PACJENTEM W SYTUACJACH TRUDNYCH

Sytuacja trudna – co to znaczy

Perspektywa rejestratorki i higienistki vs. perspektywa pacjenta

Kto to jest „trudny pacjent”? Jak sobie poradzić, gdy uznamy pacjenta za trudnego? Wybrane sytuacje trudne - praktyczne ćwiczenia z rozmową z trudnym pacjentem Rozpoznanie podstawowych emocji, które pojawiają się na co dzień w życiu zawodowym Radzenie sobie z własnymi postawami i emocjami związanymi z kontaktem z pacjentem

3.JĘZYK KORZYŚCI W ROZMOWIE Z PACJENTEM.

Co to jest „język korzyści” i jak go wykorzystać w pracy rejestratorek i higienistek

W jaki sposób język korzyści pozwala czasem przekonać pacjenta do akceptacji proponowanej ceny.

Jakie występują obiekcje pacjentów? Czemu służą obiekcje, po co pacjenci je stosują, czego oczekują?

Techniki radzenia sobie z obiekcjami – zamiana odpowiedzi na obiekcję w pytanie. 4.ASERTYWNOŚĆ W PRACY REJESTRATOREK I HIGIENISTEK

Świadomość własnych zachowań i postępowania w zawodowych sytuacjach powodujących stres.

Zrozumienie, jak nasza osobowość wpływa na odczuwanie stresu – zmiana świadomości i postawy w tym zakresie.

Zmiana nieskutecznych sposobów postępowania w sytuacjach stresowych – ćwiczenia . Stworzenie własnego programu działań antystresowych.

Rozpoznanie swoich mocnych stron w obszarze kompetencji osobistych i społecznych. Konflikt w pracy. Definiowanie sytuacji konfliktowych wewnątrz zespołu i w kontaktach z pacjentem Style reagowania w sytuacjach konfliktowych – test Thomasa Kilmanna. Omówienie i analiza indywidualnych stylów reagowania na konflikt

Etapy rozwoju konfliktów i zasady postępowania w każdym z etapów.

Rozwiązywanie sytuacji konfliktowych w pracy – ćwiczenia

5.PODSUMOWANIE SZKOLENIA, STUDIUM PRZYPADKÓW

6.Walidacja efektów szkolenia Warunki organizacyjne:

- 1. Sala przystosowana do poprowadzenia szkolenia w grupie do 11osób.
- 2. Stoły i krzesła odpowiednie do przeprowadzenia szkolenia w grupie do 11 osób
- 3. Ekran, rzutnik, laptop do przeprowadzenia prezentacji podczas szkolenia
- 4. Wi Fi 5. Podział na grupy w trakcie zajęć przeprowadzane będą podziały uczestników na grupy. Podział stosowany będzie w zależności od charakteru ćwiczenia. Ćwiczenia obejmują pracę samodzielną uczestników szkolenia, pracę w parach oraz pracę w grupach maksymalnie 3 osobowych. Uczestnicy dostaną materiały w formie papierowej do realizacji zadanych ćwiczeń.

Ilość godzin: 21 godzin dydaktycznych w sumie.

Warunki do spełnienia przez uczestników: brak

Przerwy nie wliczają się w czas trwania szkolenia.

Część teoretyczna szkolenia obejmuje: 7 godzin dydaktycznych

Część praktyczna szkolenia obejmuje: 14 godzin dydaktycznych

Szkolenie przeprowadzone będzie w formie stacjonarnej

Walidacja przeprowadzona w formie zdalnej

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
1 z 14 KOMUNIKOWANIE SIĘ Z PACJENTEM W SYTUACJACH TRUDNYCH	Witold Mockało	15-09-2026	08:00	10:00	02:00	Tak
2 z 14 Przerwa	Witold Mockało	15-09-2026	10:00	10:10	00:10	Tak
3 z 14 3 z 14 TYPOLOGIA PACJENTA C.D.	Witold Mockało	15-09-2026	10:10	11:10	01:00	Tak
4 z 14 KOMUNIKOWANIE SIĘ Z PACJENTEM W SYTUACJACH TRUDNYCH	Witold Mockało	15-09-2026	11:10	13:10	02:00	Tak
5 z 14 Przerwa	Witold Mockało	15-09-2026	13:10	13:30	00:20	Tak

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin	Forma stacjonarna
6 z 14 KOMUNIKOWANIE SIĘ Z PACJENTEM W SYTUACJACH TRUDNYCH cd	Witold Mockało	15-09-2026	13:30	14:30	01:00	Tak
7 z 14 JĘZYK KORZYŚCI W ROZMOWIE Z PACJENTEM.	Witold Mockało	15-09-2026	14:30	16:30	02:00	Tak
8 z 14 JĘZYK KORZYŚCI W ROZMOWIE Z PACJENTEM c.d	Witold Mockało	16-09-2026	08:00	09:00	01:00	Tak
9 z 14 ASERTYWNOSĆ W PRACY REJESTRATORÓW I HIGIENISTEK	Witold Mockało	16-09-2026	09:00	10:00	01:00	Tak
10 z 14 Przerwa	Witold Mockało	16-09-2026	10:00	10:10	00:10	Tak
11 z 14 ASERTYWNOSĆ W PRACY REJESTRATORÓW I HIGIENISTEK c.d.	Witold Mockało	16-09-2026	10:10	13:10	03:00	Tak
12 z 14 Przerwa	Witold Mockało	16-09-2026	13:10	13:30	00:20	Tak
13 z 14 PODSUMOWANIE SZKOLENIA, STUDIUM PRZYPADKÓW	Witold Mockało	16-09-2026	13:30	15:30	02:00	Tak
14 z 14 WALIDACJA EFEKTÓW SZKOLENIA	-	16-09-2026	15:30	16:15	00:45	Tak

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 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 w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 338,20 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 340,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	254,20 PLN
Koszt osobogodziny netto	206,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Witold Mockało

Obszar specjalizacji: Od 24 lat prowadzi szkolenia warsztatowe z zakresu kompetencji menedżerskich - zarządzania zespołami pracowniczymi, budowania autorytetu szefa, motywowania finansowego i pozafinansowego pracowników, komunikacji interpersonalnej, pracy przedstawiciela handlowego, medycznego i farmaceutycznego, sprzedaży i negocjacji w biznesie. Od 18 lat zajmuje się coachingiem. Konsultant i doradca w zakresie budowania i restrukturyzacji zespołów pracowniczych, sprzedaży i negocjacji Członek Polskiego Towarzystwa Trenerów Biznesu. Doświadczenie zawodowe: Doświadczony trener i menedżer. Przez 20 lat pracował w firmach zagranicznych na stanowiskach od menedżera regionalnego do dyrektora generalnego. Absolwent UŁ i podyplomowych studiów MBA /UŁ & University of Maryland/. Współautor dwóch podręczników akademickich i wielu publikacji naukowych. Doświadczenie w świadczeniu tego typu usług: Do obecnej chwili przeprowadził około 2800 dni szkoleniowych, w których wzięło udział ok. 25.000 uczestników. Tematyka szkoleń: zarządzanie zespołami pracowniczymi i sprzedażowymi, efektywna sprzedaż, negocjacje biznesowe, budowanie zespołów, analiza transakcyjna, rozwiązywanie konfliktów, zarządzanie czasem, komunikacja, zarządzanie sytuacyjne dla szefów, analiza transakcyjna w zarządzaniu –i, prezentacje i wystąpienia publiczne. Wykształcenie: wyższe magisterskie Uniwersytet Łódzki studia MBA /UŁ & University of Maryland/. absolwent The Coaching Academy London U.K

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy, karty pracy.

Informacje dodatkowe

1. Informacja dotycząca uwzględniania podatku VAT: zwolnienie z VAT na podstawie § 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 (tekst jednolity Dz.U. z 2020 r., poz. 1983) lub na podstawie art. 113 ust. 1 o podatku od towarów i usług: "Sprzedawca zwolniony podmiotowo z podatku od towarów i usług".

Warunki techniczne

Szkolenie prowadzone stacjonarnie.

Walidacja przeprowadzona zdalnie za pomocą platformy google meet.

Walidator połączy się z uczestnikami szkolenia w czasie przewidzianym na walidację i przeprowadzi walidację zgodnie z zapisami w karcie.

Adres

ul. Potulicka 1a
70-230 Szczecin
woj. zachodniopomorskie
sala konferencyjna

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



SYLWIA STASZEWSKA

E-mail syla.staszewska@gmail.com

Telefon (+48) 602 699 592