



**Szkolenie:**

**KOMUNIKACJA Z PACJENTEM I JEGO RODZINĄ- SYTUACJE TRUDNE**

**Informacje o szkoleniu**

**Jak umiejętnie nawiązać kontakt i budować pozytywne nastawienie w relacji z pacjentem.**

**Wszystko o sposobach zachowania w trudnych sytuacjach, akceptacji i asertywności.**

**Program szkolenia:**

1. Komunikacja z pacjentem i jego rodziną – wprowadzenie w tematykę
2. Zasady komunikacji w kontakcie bezpośrednim i telefonicznym
3. Typy pacjentów i strategie postępowania w kontaktach z nimi
4. Budowanie odpowiedniego wizerunku i zaufania
5. Oczekiwania pacjentów i granice ich zaspokajania
6. Zachowania sprzyjające efektywnej komunikacji
7. Empatia i aktywne słuchanie w kontakcie z pacjentem
8. Bariery w komunikacji z pacjentem
9. Sposoby zachowania w sytuacjach trudnych
10. Asertywność w obliczu słownej agresji i manipulacji pacjenta



Wyższa Szkoła  
Administracji  
Publicznej

**Prowadzący:** trener kompetencji miękkich, pedagog, doradca zawodowy, menadżer ds. zasobów ludzkich. Doświadczenie w tworzeniu programów i prowadzeniu szkoleń dla szpitalnego personelu pielęgniarskiego oraz pracowników administracji samorządowej. Autorka i aktualizatora programów szkoleniowych w koncepcji MES (programy modułowe) na potrzeby ogólnopolskich szkoleń dla pracowników instytucji rynku pracy. Autorka programu, trenerka i egzaminatorka certyfikacji potwierdzania kwalifikacji zawodowych VCC.

Uczestnicy otrzymują materiały szkoleniowe i zaświadczenie ukończonego szkolenia.

**Cena: 350 zł netto**

\* w przypadku opłacenia szkolenia ze środków publicznych szkolenie zwolnione jest z podatku VAT. W innych przypadkach należy do ceny doliczyć 23% VAT.

\* **10% rabatu** dla każdej kolejnej osoby zgłoszonej z tej samej jednostki.

**Termin:** 26.09.2019r. (czwartek), godz. 9.00-15.00

**Miejsce:** ul. Marii Skłodowskiej- Curie 4, Szczecin

Kontakt:

CENTRUM SZKOLENIOWE  
Wyższa Szkoła Administracji Publicznej w Szczecinie  
tel.: 796 308 486  
email: szkolenia@wsap.szczecin.pl

[www.wsap.szczecin.pl](http://www.wsap.szczecin.pl)